



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desempeño laboral y clima organizacional del personal  
administrativo de las Pymes del distrito de Puente  
Piedra - 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Jacinto Villanueva Pante

**ASESOR:**

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Gestión estratégica del talento humano

**PERU - 2018**

Dra. Lidia Neyra Huamani

**Presidente**

Dr. José Víctor Quispe Atuncar

**Secretario**

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

**Vocal**

### **Dedicatoria**

Oh Dios por tu eterna misericordia hacia este mundo Oh Jesús, Oh E.S. por su amor incondicional. A mi papa Octavio Valois Villanueva León, por su ternura y esfuerzo a mis hermanos Esther, Jesús, Félix, Luis Antonio, a mi mama María Pante del Castillo. Por su comprensión y cariño.

### **Agradecimientos**

A la Universidad César Vallejo por el programa de Maestría, nos ha permitido lograr el grado académico; asimismo, al Mg. Santiago Gallarday Morales, a la Dra. Estrella Esquivel y a los profesores quienes con su saber guiaron el avance y culminación de la tesis.

## Índice de contenidos

Páginas	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
<b>Resumen</b>	x
<b>Abstract</b>	
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	12
1.2 Fundamentación teórica	16
1.2.1. Bases teóricas de la (nombre de variable 1 )	16
1.2.2 Bases teóricas de la (nombre de variable 2 )	19
1.3 Justificación	29
1.3.1 Teórica	29
1.3.2 Práctica	31
1.3.3 Metodológica	
1.3.4 Social	35
1.3.5 Legal	35

1.3.6 Epistemológica	35
1.4 Problema	35
1.5 Hipótesis (si corresponde)	37
1.6 Objetivos	37

## **II. MARCO METODOLOGICO**

2.1 Variables	39
2.2 Operacionalización de las variables	40
2.3 Metodología	42
2.4 Tipos de estudio	42
2.5 Diseño	42
2.6 Población, muestra y muestreo	42
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8 Métodos de análisis de datos	45
2.9 Aspectos éticos (si corresponde)	45

## **III.RESULTADOS**

## **IV. DISCUSION**

## **V. CONCLUSIONES**

## **VI. RECOMENDACIONES**

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

## **VIII. ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia	49
Anexo 2 : Instrumento	50
Anexo 3: Fiabilidad Matriz de datos	51
Anexo 4: Base de datos	98
Anexo 5: Artículo científico	72

## Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de las variables: Desempeño Laboral	43
Tabla 2. Operacionalización de las variables: Clima Organizacional	43
Tabla 3. Alfa de Cronbach del Instrumento Clima Organizacional	46
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad X	46
Tabla 5. Alfa de Cronbach del Instrumento Desempeño Laboral	47
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad Y	47
Tabla 7. Variable Y/ Nivel de Clima Organizacional	54
Tabla 8. Variable X / Nivel de Desempeño Laboral	55
Tabla 9. Variable Dependiente Y / Por Dimensiones Nivel Relaciones Interpersonales	56
Tabla 10. Variable X / Desempeño Laboral / Dimensión / Nivel de Desarrollo Personal	57
Tabla 11. Test de correlación de variables Spearman para Clima organizacional y Desempeño laboral	58
Tabla 12. Test de correlación de variables Spearman para Desempeño laboral y Relaciones interpersonales	59
Tabla 13. Test de correlación de variables Spearman para Desempeño laboral y Liderazgo Transformacional	60
Tabla 14. Test de correlación de variables Spearman para Desempeño laboral y Compromiso Organizacional	61

## Índice de figuras

	Página
Figura 1. En la relación al modelo mostrado se obtuvo una correlación significativa de 0.586 entre clima organizacional y satisfacción laboral se acepta la hipótesis planteada	31
Figura 2. La autorrealización según Maslow: cree que el ser humano es un individuo cuyas necesidades cambian y crecen a lo largo de toda su vida	60
Figura 3. Nivel de Clima Organizacional	61
Figura 4. Nivel de Desempeño Laboral	62
Figura 5. Nivel de Relaciones interpersonales	64
Figura 6. Nivel de Desarrollo Personal	67



## Resumen

El presente trabajo “Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo de las Pymes del distrito de Puente Piedra 2016” se ha desarrollado en:

El objetivo de la tesis es el desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo de las Pymes del distrito de Puente Piedra - 2016. Y diferentes tipos de correlación en la investigación que hemos utilizado el método de la observación, aplicando fichas para recopilar la información de las dos variables que contiene la variable: Desempeño y Clima organizacional. Analizando luego, la promoción de la actividad en la empresa a través de las relaciones interpersonales, liderazgo transformacional, compromiso organizacional; Otra dimensión importante, es el desarrollo personal, para la prestación del servicio de atención de calidad.

La metodología usada en la investigación es cuantitativo, correlacional, por cuanto al no tener aún la empresa un sistema de marketing institucional, organizamos los datos y la información, dados estos factores: autorrealización, condiciones laborales. Los resultados, en general, reflejan que el factor de autorrealización de no estar completamente desarrollado.

Concluimos, ha sido elaborado establecer la correlación entre el clima de la organización y satisfacción laboral del personal administrativo de las pequeñas y medianas empresas de Lima Norte, 2016. Para comprender los alcances hemos apelado a estudios e investigaciones que lo enmarcan en un contexto teórico que sustentan la necesidad que tienen las empresas en una mejora competitividad de su gestión.

*Palabras claves:* relaciones interpersonales, satisfacción laboral.

### **Abstract**

The present work "Labor performance and organizational climate of the administrative personnel of the Pymes of the district of Puente Piedra 2016" has been developed in:

The objective of the thesis is the work performance and organizational climate of the administrative staff of the Pymes of the Puente Piedra district - 2016. And different types of correlation in the research that we have used the observation method, applying tokens to collect the information of the two variables that the variable contains: Performance and organizational climate. Analyzing then, the promotion of the activity in the company through interpersonal relationships, transformational leadership, organizational commitment; Another important dimension is personal development, for the provision of quality service.

The methodology used in the research is quantitative, correlational, in that the company still does not have an institutional marketing system, we organize data and information, given these factors: self-realization, working conditions. The results, in general, reflect that the self-realization factor of not being fully developed.

Conclude, it has been prepared to establish the correlation between the organizational climate and job satisfaction of administrative staff of small and medium enterprises in Lima Norte, 2016. To understand the scope we have appealed to studies and research that frame it in a theoretical context that They support the need that companies have for improving their management's competitiveness.

*Key words:* interpersonal relationships, job satisfaction.

## **I. INTRODUCCION**

## Introducción

En el presente trabajo se da a los debido a los cambios se va ocurriendo permanentemente a nivel mundial con la intervención de procesos de nuevos cambios, en la tecnología que surgen en los mercados afectaran el Desempeño laboral a nivel de las empresas a lo conlleva en la influencia en la satisfacción y la organización del clima en el bienestar de los trabajadores en las empresas Pymes del Norte, Lima 2016, a que deba que existe conflictos entre trabajadores y la gerencia determinaran el ambiente laboral y el ejercicio de sus trabajadores y la reciprocidad entre uno y otro, que coadyuva a la atención a los clientes.

A una mejor gestión de la gerencia que desarrollen nuevas técnicas de producción, en la conquista de nuevos mercado en el macro de la globalización como fenómeno y como macro fenómeno, en una mejor distribución de alimentos, en la atención de un mejor servicio y a una mejor atención al cliente, lo cual necesariamente amerita de la calidad del talento humano ante el cambio.

Otros fenómenos que afecta en la empresas pequeñas y mediana empresa del Norte Lima 2016, viene hacer que el desempeño laboral viene siendo afectando por el estrés, el cansancio y agotamiento físico, los problemas familiares, las escasa oportunidades de una capacitación poco efectividad a las pocas oportunidades en de alcanzar visiones en un futuro con nuevas metas. Atraen como consecuencia la fatiga laboral, una desmoralización en el cumplimiento del trabajo, y las dificultades de realizar un buen trabajo, aun trabajo poco efectivo, por jornada laboral insuficiente.

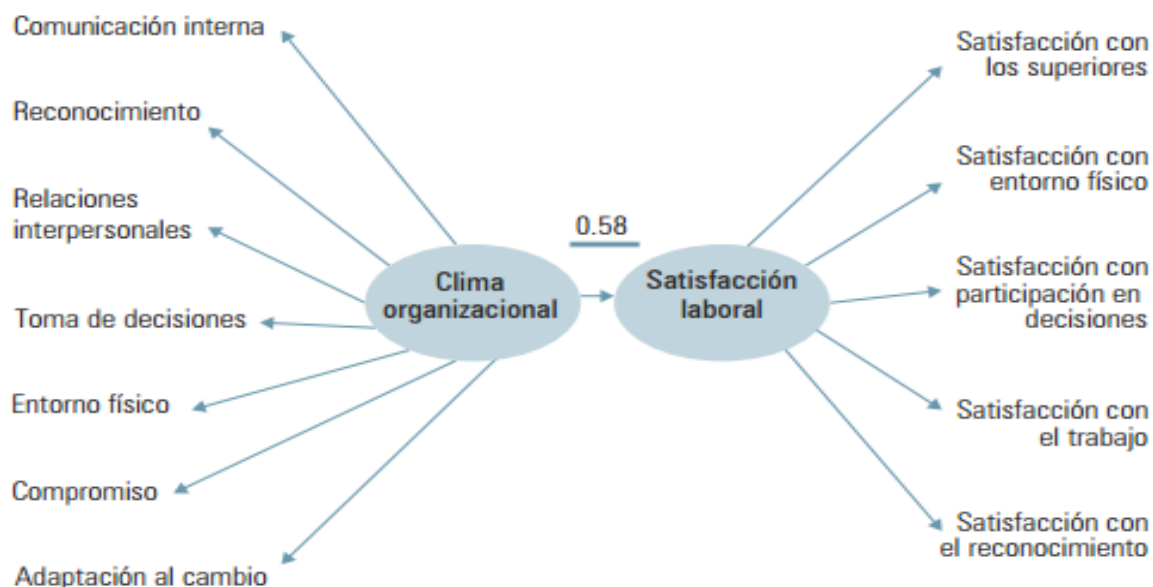
## 1.1 Antecedentes Internacionales

Del Toro (2011), desarrolló la investigación la *Metodología de los servicios de ingeniería y su relación en el Clima organizacional y satisfacción laboral, en una pequeña y mediana empresa de servicios de ingeniería* en cuyo objetivo es de representación mixta, se conecta del tipo transversal, descriptivo, se utilizó herramientas describiendo cuantitativamente, la aplicación, las variables agrado laboral y clima organizacional, no experimental de estudio, la variable negativa se realizó ninguna operación, y correlacional se utilizaron metodologías estadísticas para calcular la relación entre las variables desempeño laboral de los empleados de una pequeña y mediana empresa. Y se concluye fue organizada en un análisis descriptivo y exploratorio, de las variables. En el análisis correlacional e inferencial, donde se obtuvieron relaciones de Spearman y Pearson las variable, el modelo de regresión múltiples y lineal simple cuyos resultados son: es una equivocación, se da con la apreciación que los empleados poseen sobre si sus directores estar al tanto u omiten los problemas de su conjunto, el 62% asevera que sus directores saben le corresponden, en comparación a un 38% que argumenta que no saben.

Vidaurre (2009), En su publicación *Estudio Diagnostico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones de El Salvador* en el objetivo evaluar a través de un diagnostico el clima organizacional la situación actual en la que se encuentran los factores de motivación, los factores de satisfacción laboral y los factores culturales para proponer lineamientos que ayuden a optimizar las deficiencias, la investigación metodológica fue de tipo descriptivo, prospectivo, transversal y de campo se llegan a las conclusiones de se dio a conocer la situación y realidad que se encuentra la empresa de telecomunicaciones identificado las fortalezas a perfeccionar, las debilidades a mejorar a través de las acciones necesarias para ejercer u cambio proyectado que maximice la deficiencia y salud organizacional con las dimensiones de factores de motivación , factores de satisfacción y factores culturales.

Díaz y Moran (2011), En su estudio *Análisis del clima laboral, cultural organizacional y realización de un plan de mejora en la empresa american call center en la ciudad de Quito* Su objetivo era diseñar su progreso de la empresa Center Call América en Quito, se enfocó distribución en los 48 participantes dividido en grupos de 8 participantes. La metodología empleada fue la técnica llamada grupos de sensibilización donde mediante el ejercicio poder y afiliación se pudo observar varios comportamientos de los empleados para poder identificar el clima laboral que la empresa mantiene. El ejercicio constaba en llegar a tener un mejor conocimiento de los aspectos positivos y negativos del poder y de la afiliación. Y explorar las dinámicas de Poder y Afiliación en situaciones gerenciales se obtuvo como conclusión: Que el clima laboral depende que sus estudio de la cultura organizacional, y se presentaron problemas como el clima se ve afectado por lo ocurrido en la empresa center Call American, en que el clima laboral se impresiona a través de la cultura de la organización, que nacen las culturas de cada ciudad de Quito Ecuador, y que afecta el clima laboral de la organización en la sucursal, en la comunicación es afecta la organización en la oficina de Quito Ecuador, en que la comunicación de vuelve deficiente en las diferentes áreas de atención como en los departamentos administrativos, los cuales comprometió en una comunicación deficiente la cual afecto a la organización, como también en el clima laboral.

Manosalvas, y Quintero (2015), explicó en su Estudio *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*; en el objetivo es dar mayor la percepción de los trabajadores que enfrentan la validez a los resultados descriptivos un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo, motivación y compartimiento de trabajo. Se usó metodológicamente y cuantitativamente, en el análisis de los instrumentos. Se llegaron a los siguientes resultados se podrán obtenerse para usar y delinear tácticas que posibiliten una gestión más eficaz del comportamiento humanitario de este tipo de clasificaciones. La relación entre las variables la condiciones de trabajo, la relación entre los compañeros de trabajo, los sueldos, las promociones y la estabilidad laboral. Concluyendo que el clima en el interior de la empresa y la satisfacción laboral que brindan atención de salud, de un centro hospitalario.



*Figura 1.* En la relación al modelo mostrado se obtuvo una correlación significativa de 0.586 entre clima organizacional y satisfacción laboral se acepta la hipótesis planteada

## 1.2 Antecedentes Nacionales

Pérez (2010) explicó en el título atención *El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati Chimbote*. Fue establecer cuál es el resultado que produce la calidad de atención y clima laboral en el cliente del Servicio Nacional Técnico Industrial la clase en la investigación empleada es característico correlacionar de los estudiantes que laboran son 19 trabajadores que trabajan en las diferentes áreas tanto administrativas y tecnológicas dan a la atención al cliente, se debe de tratar como una empresa pequeña para la recolección de datos se obtuvo la recolección de datos a través de encuestas. Se procesaron los datos y se llegó a la conclusión tomando el análisis de las diferentes áreas de trabajo, considerando las dimensiones para el estudio se tomó negativas, debido a que los trabajadores perciben un mal clima laboral en un 73.75%(14) de los trabajadores y mientras que el 26.30% (5) como regular.

Castañeda (2016) en la tesis de la Universidad César Vallejo de Lima titulado *El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Barranco*, 2016.

Tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de serenazgo de la municipalidad de Barranco, 2016

La metodología empleada en esta investigación utilizó para su propósito se utilizó diseño no experimental de nivel correlacional, de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar un cuestionario con 24 preguntas politómicas cerradas sobre clima organizacional y 28 preguntas politómicas cerradas para la variable desempeño laboral, validadas por un juicio de expertos, que proporcione información acerca de la relación existente entre clima organizacional y el desempeño Laboral, en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente

Dados las conclusiones nos indicaron la investigación concluye que el valor de la significancia fue menor que el valor propuesto ( $p = 0.000 < 0.005$ ) lo que indica suficiente evidencia para rechazarla hipótesis nula y afirmar que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la municipalidad distrital de Barranco, siendo esta positiva (directa) aunque baja con tendencia a moderada ( $r=0,459$ ). Interpretándose como que a mejor clima laboral, entonces mejor desempeño laboral en el personal de serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016.

Pelaes (2010) sobre su investigación *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. En el objetivo de un estudio de clima organizacional es detectar el nivel de impacto que tienen las variables internas de la empresa en el comportamiento de los individuos. Estas variables y su impacto en los colaboradores configuran lo que podemos entender como clima organizacional. La metodología empleada es de tipo averiguación es descriptivo correlacional su nivel de exploración, cuya investigación de demostración de hipótesis llega a las siguientes conclusiones, la Hipótesis planteaba de las relaciones Interpersonales de los trabajadores cuya correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. Que planteaba que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. La



correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente

### 1.3 Fundamentación teórica

#### Fundamentación de la variable 1: Desempeño laboral

Torres (2010) En el análisis Torres (2010) *En el análisis del grado de satisfacción del profesorado de nivel de educación secundaria en el desarrollo de su labor docente.*

Indica los docentes se encontró bastante satisfactorio en el progreso en labor profesorado nivel nos indica que es exhibido en los indicadores por los cuestionarios que nos permite derivar, que al abatimiento de las problemas siguen laborando distribuyendo sus didácticas con el nivel de aprobación, para sus alumno digno de ellos alcanzando participación e interrelación personal en el nivel académico y personal, sin embargo la afectación, del profesorado se ve notorio en la distribución correlacional con la dirección formativa.

El propósito general de la investigación es indagar acerca de los niveles de satisfacción del profesorado en su labor docente dependiendo

Detectar el nivel de satisfacción –insatisfacción en el desarrollo personal

Analizar el grado de satisfacción –insatisfacción de las relaciones personales con colegas, con alumnos, con familias y con la administración - supervisión

Conocer si la estructura organizativa del centro genera satisfacción – insatisfacción en relación con las dimensiones anteriores. (pag31)

Chiavenato (2000) define desempeño laboral como el comportamiento del empleado evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. El desempeño del cargo es situacional en extremo, varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionalmente que influyen poderosamente. El valor de las recompensas y la precepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determinan el volumen del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a

realizar a su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñara.

Rodellar (2006) indicó que en su tesis “Condiciones laborales de los trabajadores del sector maderero” tiene como definición las condiciones de trabajo como la modalidad de prestación laboral, siendo la mejora las condiciones de trabajo el objetivo de importancia, en la negociación colectiva laboral. Los resultados que esta investigación pudo arrojar se refieren estrictamente a las condiciones laborales y medio ambiente de trabajo al que se enfrentan cotidianamente los trabajadores y trabajadoras del sector maderero. En resumen las entidades de trabajos del sector maderero no se han adaptado a las nuevas tecnologías necesarias y tendencias en el aspecto laboral que garanticen condiciones de trabajo; por esta razón, existe un desconocimiento que afecta a los trabajadores de esta industria, disminuyendo la calidad en el ambiente laboral y poniendo en riesgo la seguridad y el bienestar de los mismos.

Stephen (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Pedraza, Amaya, y Conde (2010) Desempeño laboral: Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. La mejoría del trabajador en la fabricación integral del grupo se ve comprime el cansancio laboral. Así, que el estudio del ambiente del trabajador debe ser una ejercicio necesario para establecer qué elementos deben ser pactados con el fin perfeccionar e incurrir efectivamente en el ambiente laboral de la corporación pública.

## **Dimensiones de la variable Desempeño Laboral**

### **Dimensión Relaciones interpersonales**

Pozo, Alonso, Martos, y Pérez (2005). Indican en sus estudios de la relación interpersonal logran en nuestro piloto un específico nombre como la separación de problemas a sus compañeros y superiores, con soporte social y relación, ya que la investigación previa ha verificado que el soporte general logra resultar exclusivamente beneficioso en el ámbito de trabajo, a través del cambio y la reunión de riquezas psico y social de diferente cualidad, que ayudan a crear una atmosfera apropiado para trabajar.

El conjunto de las personas, donde la necesidad radica o de existencia existen protegidas, condiciones de trabajo, en el día de trabajo agradable, estabilidad laboral, correctas, tendrán una mayor suceso de la satisfacción laboral las relativas al desarrollo personal o profesional, formación continua y oportunidades de promoción y de relación con los demás, ambas influenciadas por el efecto de las variables socio y demográficas.

Recibo el ejercicio conveniente para desenvolver en mi trabajo, hay suficientes ocasiones de carrera y progreso profesional en la organización prepara apropiadamente a sus empleados para que sean promocionados.

### **Dimensión Desarrollo personal**

Dongil y Cano (2014) manifiesta el desarrollo personal como un proceso mediante el cual las personas intentamos llegar a acrecentar todas nuestras potencialidades o fortalezas y alcanzar nuestros objetivos, deseos, inquietudes, anhelos, etc., movidos por un interés de superación, así como por la necesidad de dar un sentido a la vida. Conseguir desarrollarnos plenamente en todos y cada uno de los aspectos de la vida (familiar, social, laboral, íntimo, personal, etc.) es muy difícil y poco probable que lo alcancemos.

Sin embargo, la mayoría de las personas podemos sentirnos muy satisfechos con mucho menos, pues afortunadamente el bienestar para nuestro desarrollo

personal no depende directamente de cuántas cosas tenemos o hemos conseguido, sino que depende de nuestra percepción, así como de los objetivos que nos propongamos. Por esta razón podemos ser felices aunque no seamos ricos, aunque tengamos vidas anónimas, mediocres, suframos desengaños, se frustren nuestros sueños o no alcancemos todo lo que deseamos. Pero, también por esta misma razón, podemos deprimarnos o sentirnos muy desanimados aunque objetivamente tengamos muchas cosas en las áreas más importantes de la vida (salud, dinero, trabajo, estudios, reconocimiento, familia, amor, apoyo social, aficiones, etc.). Se ha hecho muy famosa la pirámide motivacional de Maslow que jerarquizó los principales tipos de motivos para el ser humano occidental de mediados del siglo XX, desde los más básicos y fisiológicos, pasando por los de seguridad, afecto y estima, hasta los de autorrealización.

Villa (2008) es el afirmación por desarrollo personal, o crecimiento personal, se entiende como el afán de superación que motiva a avanzar hacia delante, o aquello que la persona puede hacer más allá de su desarrollo natural en función de la edad, Para lograr crecer o avanzar se fijaran unas metas y en el logro de las mismas se encontraran dificultades, lo cual las hace más lejanas y menos accesibles. La reacción ante estos tropiezos determinará la pronta consecución de los objetivos, el éxito radica en aprender a reaccionar favorablemente ante los inconvenientes y aprender a superarlos. De aquí se derivan situaciones que conllevan a la depresión, frustración, sentimientos de inferioridad, tristeza, apatía, etc. Y en muchas oportunidades no encuentra sentido a la vida perdiendo de esta forma la ilusión y la esperanza.

## **Fundamentación de la Variable: Clima organizacional**

Acosta y Venegas (2010) los autores en conceptualizaron el clima organizacional bajo un aspecto de percepción.

El objetivo del presente trabajo fue identificar la percepción del clima organizacional en los trabajadores de una empresa cervecera. En este sentido, los resultados reportaron una buena percepción en las escalas de apoyo, estructura, riesgo, responsabilidad y calor y una mala percepción en conflicto, identidad, estándares de desempeño y recompensa. Los resultados fueron consistentes con la realidad organizacional. Puede advertirse que aunque la organización objeto de análisis sea una empresa familiar, en donde las decisiones las toma la cúspide. La estructura organizacional no es tan rígida, lo que permite a los empleados plena libertad para realizar el trabajo. De antemano se sabe lo que hay que hacer, cómo y cuándo (riesgo y responsabilidad)

El clima para ellos, es la unión de participaciones en el ambiente de trabajo que es capaz de ser medidas vistas indirectamente o directa por los trabajadores que trabaja y vive en dicho ambiente y que influye en su conducta y motivación

García (2003) constituyó el clima de la organización la apreciación que la persona posee en la estructura para el cual labora y sentir que se ha hecho en ello en técnicas de variables o factores con libertad estructural, premios, respeto, sencillez, apoyo, entre ellos.

Se concluye que el Clima de la organización se precisa con la forma en la cuales los individuos descubren en el ambiente en el que realizan sus actividades de trabajo y que interviene en su comportamiento.

Los conocimientos organizacionales reflejan el estado intrínseco y el vigor de una empresa y forman una empresa. Entre ellas están la motivación, la manera, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de disposiciones.

Pretender medir el clima de una organización aceptando que la percepción del medio se basa en elementos comunes a todos los individuos, pueda llevar a una visión equivocada de la realidad institucional, lo cual en el caso de pensarse en mejoras a esta situación, quizá lleve a enfocarse en aspectos que a lo mejor no son lo importantes que parecieran ser. De ahí, que medir el clima organizacional lo más objetivamente posible, signifique estudiar a fondo la organización con el propósito de descubrir los rasgos propios de la misma, haciendo que las personas que la integran ayuden a definir, de manera no consciente, las variables que intervienen en la visión particular del mundo laboral. La anterior premisa ha sido la base para buscar un modelo en el cual y mediante un primer instrumento, denominado test de pertinencia, las personas ayuden a definir las variables a medir, y con el segundo instrumento se lleve a cabo la medición del clima basado en las variables encontradas.

Álvarez (2001) señaló que el Clima de la organización viene a su relación e limitación para el buen servicio de la compañía, puede ser un elemento de estilo e influencia en el procedimiento de quienes la componen. En adición es palabra propia de su "opinión" que los administradores y jefes se forman de la organizacional a los se estar ligados.

El ambiente del clima adyacente a las organización, las particularidades organizacionales y de las personas que la disponen y establecen un sistema inter y dependiente altamente emprendedor que tiene un marca directo en los resultados de la organización.

Que el Clima de la organización viene a su relación e limitación para el buen servicio de la compañía señaló que el Clima de la organización viene a su relación e limitación para el buen servicio de la compañía.

Likert, (citado por Brunet, 2004) midió la conocimiento del clima en función de ocho extensiones, en lo expresó, las particularidades de las impulsos de la motivación, los instrucciones que se organizan para ocasionar a los empleados y reconocer su necesidad, las tipologías de los procesos de aviso: El medio de los

tipos de comunicación en la compañía, así como la manera de practicar, Las tipos de los procesos de influencia: La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

Continúan Likert que caracterizo los procesos de toma de decisiones: La oportunidad de la información en que se fundamentan las decisiones así como el reparto de los cargos. Las tipos de los procesos de planeación: La forma en que se funda el sistema de fijación de directrices. Las características de los procesos de control: El ejercicio y la distribución del control entre las peticiones de la organización.

Los objetivos la utilidad y la mejora: La planeación así como la alineación deseada y la forma en el que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

## **Dimensiones de la variable Clima Organizacional**

### **Compromiso Organizacional**

Chiavenato (2009) Consideró que el clima de una organización es fenomenal interventor la media entre los elementos media interna y la ambiente de la organización. Componentes como los procesos, las capacidades, las formas de liderazgo, en una etapa de la subsistencia del negocio, entre otros, son conocidos las actitudes, actuaciones de los trabajadores, ejercicio laboral y producción de la organización.

Brunet (2011) Explicó en su estudio en su libro *El clima de trabajo en la organización*, es la plataforma del nivel de proporción que las personas tratan de lograr con la atmosfera que los rodea. Las organizaciones sustentan en sus organizaciones, técnicas, conveniencias y habilidades el hecho de que el ser humano tiende a reparar su necesidad por el trabajo y la participación en la substancia de la organización.

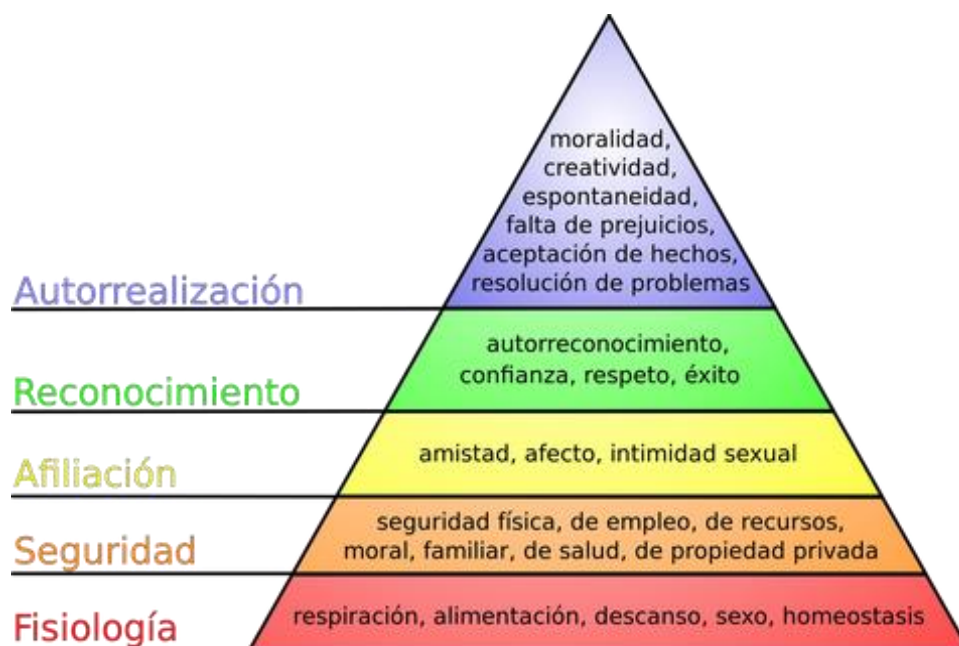
El vocablo estructura organizacional abarcó los siguientes elementos: El tipo de coordinación entre los empleados y entre los diferentes niveles jerárquicos, El ejercicio del control, La envergadura del control administrativo, El tamaño de la organización, el número de paralelismos escalonados, la correspondencia entre el dimensión de un apartamento y el número de departamentos alcanzados dentro de la organización. La ordenación escalonada de los puntos de organigrama, el grado de concentración de la toma de arbitrajes. La especialidad de puestos y tareas, el aspecto preceptivo, la normalización de ordenamientos de una organización, el grado de dependencia de los desiguales sub y sistemas, en lo que se refiere la variable asunto de la organización, ésta se manifiesta sobre los siguientes elementos: el ser líder, los modos y niveles de comunicación, el modo de la resolución de conflictos.

Los estímulos manejados para engendrar a los trabajadores. El aparato de elección de los trabajadores. El grado y las recomendaciones de poder entre de las desiguales personas y los mecanismos. Los módulos en la socialización a los trabajadores. El grado de independencia competitiva autorizado a los trabajadores en el adiestramiento de su labor. De esta forma, el vocablo distribución corresponde sobre todo a la distribución mecánica de los aparatos de una compañía, mientras que “causa” se corresponde con la misión de recursos de los individuos.

En autorrealización según Maslow empieza en vivirla y sentirla y sentirla plenamente, así que elegir el proceso de la autorrealización es un proceso continuo, actualizarse aporta el desarrollo de las potencialidades y talentos, ser sincero en sí mismo busca respuestas asumiendo en muchos las responsabilidades, la autorrealización se trata de momentos de gozo, es descubrirse en uno mismo y abrirse para sí mismo, para solucionar los problemas.

La autorrealización según Maslow





*Figura 2.* La autorrealización según Maslow: cree que el ser humano es un individuo cuyas necesidades cambian y crecen a lo largo de toda su vida

Maslow en su pirámide compone en cinco niveles, las de crecimiento dan lugar a un tendencia hacia arriba de grado, mientras que las tendencias negativas empujan las necesidades dominadores hacia debajo de grado.

### **Dimensión Liderazgo Transformacional**

Chiavenato (2011), el liderazgo se ejecuta y es conducida a través del proceso comunicativo que realizan las personas para cumplir determinados objetivos. El liderazgo se manifiesta como un fenómeno exclusivamente de grupos sociales como resultado de las relaciones entre las personas de una estructura social determinada, es un proceso de elección que permite que la organización oriente su camino en dirección al cumplimiento de sus metas muy a pesar de los obstáculos internos o externos que puedan presentarse.

Del mismo modo Chiavenato (2012), sobre el liderazgo señaló que es un fenómeno social que se da en forma exclusiva en diversos grupos sociales y en las organizaciones. Define al liderazgo como la capacidad que tiene una persona para influir sobre los demás en una determinada situación intervenida a través del

proceso de comunicación humana para el cumplimiento de objetivos específicos de la organización. Lo que caracteriza al liderazgo es la influencia, la situación, el proceso comunicativo y los objetivos por alcanzar. (p.512)

El liderazgo es la capacidad que tiene una persona de influir sobre los demás para el cumplimiento de los objetivos de una organización, en el caso de una institución educativa el liderazgo que ejerza el directivo sobre sus docentes debe ser marcado en función al trabajo en equipo, como dice Chavienato el liderazgo es un fenómeno social y que se presenta exclusivamente en grupos sociales.

### **Dimensión Relaciones interpersonales**

Gil y Giner (2007), sobre las relaciones interpersonales, señalaron que se presenta como una relación de largo plazo entre dos o más personas, y que se basan en las emociones como el gusto artístico, el amor, los negocios y las diversas actividades sociales. Las relaciones interpersonales se dan en varios contextos de la vida, como en la familia, amistades, matrimonio, en lo laboral, en los clubes, en el barrio y las parroquias o iglesias; y éstas relaciones pueden ser normadas por ley, por la costumbre o por acuerdo mutuo, siendo la base de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto. (p.283)

El ser humano es un ser sociable por naturaleza, y en el marco de esto las relaciones interpersonales resultan fundamentales ya que a través de ella se va a lograr el desarrollo personal de los individuos, como dicen los citados autores, las relaciones se dan en diferentes contextos, como en una Institución Educativa por ejemplo, donde el directivo, maestro, discentes y padres de familia interactúan constantemente, el fundamento de esta interacción es el respeto mutuo y la comunicación respetuosa.

Valdés (2004), señaló lo siguiente:

La empatía genera la capacidad de ponerse en el lugar del otro. La capacidad de interactuar con el otro se considera como una habilidad social. El

docente por el rol que desempeña en la sociedad debe contar con las cualidades personales que le permita relacionarse positivamente con sus estudiantes, con sus colegas, con los padres de familia, esto le permitirá generar confianza y una mayor apertura para la formación integral de sus estudiantes.

## **1.4 Justificación**

Los beneficios que se presenta la investigación realizado en las empresas de Pymes del Norte de Lima, en el Clima y desempeño laboral del personal de la para el periodo 2016.

### **1.4.1 Teórica**

Mediante la presente investigación se obtiene los siguientes conocimientos, existente con respecto el desempeño laboral y clima organizacional de las pymes del personal administrativo, los resultados de la investigación pueden ser justificados mediante la investigación teórica, ya que está demostrando la relación que existe entre las variables entre clima laboral y desempeño laboral, el conocimiento que existe entre dichas variables de la investigación que nos ayuda a atraer nuevos conocimientos y la profundización teórica del desempeño y clima organizacional del personal administrativo de las pymes de Puente Piedra.

### **1.4.2 Practica**

Los beneficios del presente trabajo de investigación está en la importancia de describir los diferentes climas y las diferentes desempeños de los trabajadores que laboran en los diferentes puestos y en los diferentes niveles de trabajo, los resultados contribuirá en la mejora de la empresa de las Pymes del cono norte distrito de Puente Piedra de Lima, cuyos resultados contribuirá en la mejora de los

servicios de la atención de sus trabajadores y mejorar el clima laboral en las diferentes empresa de las pymes.

Este trabajo investigador define de las dimensiones de las variables de la forma que llegaremos a tener conocimiento y conclusiones y sugerencias que contribuyan a tener las empresas de las Pymes del Cono Norte Puente Piedra de Lima, alcanzar objetivos que se apoyaran en las bases teóricas y metodológicas del propósito de demostrar la importancia, del clima y satisfacción laboral con ello se busca mejorar el clima organizacional y desempeño y comprobar la validez con el aporte de un buen desempeño del trabajador y una mejora de la atención.

#### **1.4.3 Metodológica**

La tesis de la investigación, es justificada metodológicamente porque se relaciona, entre el clima organizacional y satisfacción laboral, dato los datos en la recopilación sobre el clima laboral, se apto en trabajar en el cuestionario, diseñado por los autores de Mikulic y Cassuli, 2013, dado la operacionalización de las variables.

Para el escritor Likert (1974) el clima laboral se está determinado por todos los atributos de las organizaciones como talento, capacidad y otras dimensiones vinculado con el trabajo que se laborando en la organización de las pymes.

#### **1.4.4 Social**

Los escritos define que el clima organizacional y desempeño juega un papel principal en un ambiente de trabajo se define ambiente de trabajo como trato agradable o trato tenso, las relaciones de la amistad y de conflicto en el reconocimiento social, la falta de ella y la sensación de la pertenencia a un grupo hace la indiferencia, por eso el clima laboral permite reconocimiento las necesidades del personal y así como el sistema de comunicación ayuda a una buena relación del clima organizacional del personal.

Dado que el clima laboral nos hace sentir en un trato agradable y lo cual conlleva con la necesidad personal y de la familia que lleva a la motivación y la satisfacción laboral en un buen desempeño por parte del trabajador.

#### **1.4.5 Legal**

Basado en la Ley de Promoción y formalización de la micro empresa pequeña empresas (Mypes) ley 28015, en el artículo 2 es la componente económico organizada por la persona nativa y legal bajo cualquier tipo de organización y gestión industrial, para la creación de nuevos empleos con características especiales en el artículo 3, por el número de trabajadores, de 01 a 10 trabajadores, de la pequeña empresa de 01 hasta 50 por el nivel de ventas anuales como máximo hasta 50 unidades impositivas tributarias (UIT) y la pequeña empresa hasta 850 unidades impositivas tributarias (UIT).

Por su estudio tenemos que acotar debido a su explotación bibliográfica una serie de estudios referidos al desarrollo de la investigación que permite brindar información adecuada respecto a la limitación de la formalización de las pymes y a los aspectos genéricos de la gestión pública.

#### **1.4.6 Epistemológica**

La investigación tomara en parte del análisis del problema observado en la administración pública como mejorar la parte que corresponde a la investigación se proponen objetivos propios e hipótesis reforzando con los estudios anteriores de otros autores que estadísticamente aceptando o rechazando la hipótesis planteada responde las preguntas formuladas para su validez de datos justificando así en la utilidad epistemológica.

## 1.5 Problema

Dado los escenarios de la globalización y económicos mundiales actuales se caracterizan por los desarrollos de la tecnología en las actividades industriales comerciales y de servicio vinculado a las pymes a los constantes cambios de dinamismo y competitividad de la empresas en el mejoramiento de las mejores en la incorporación del personal la selección de cargos en la nuevas descripciones de cargos en el aprendizaje e entrenamiento y formación e evaluación de desempeño que son los problemas que conlleva a la gestión de la empresa y del talento humano.

Las organizaciones como las pequeñas empresas las pymes en el Perú, las que muchos fueron creadas y no persistieron en el tiempo dado a la globalización en la apertura económica, de los tratados internacionales como el tratado de libre comercio entre Perú y Estados Unidos, Perú y el Canadá, China y la Unión Europea, Tailandia así como la competitividad son fenómenos que enfrentan las empresas que nos lleva el esforzarnos a ser mayor competitivo a nivel internacional y nacional.

A la reducción de la pobreza que el Perú logra someter bajar en menor al 50% del índice de pobreza al 22% de las ciudades en el Perú que han salido de la pobreza más de 5 millones de peruanos nos indica que debemos tener muchas empresas pymes con gestión del talento humano.

Es necesario hacer más esfuerzos para alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia organizacional, a través de las pymes del capital humano principal ventaja competitiva que nos ayuda a trabajar con mayores niveles de formalidad y calidad, se da también que el capital humano en las pequeñas empresas crea y representa un mayor ingreso a las poblaciones activas y su aporte en el crecimiento en el producto bruto interno es contundente.

El objetivo es optimizar la productividad y la calidad del servicio de las pequeñas empresas pymes en el Perú, como unidad de explotación económica

dará como resultado por lo tanto, es indispensable mantener siempre un buen desempeño laboral y clima organizacional de las pymes en el Perú.

### **1.5.1 Problema General**

¿Cuál la relación entre el desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo de la Pymes del distrito de Puente Piedra - 2016?

### **1.5.2 Problemas Específicos**

¿Cómo se relacionan el desempeño laboral y el compromiso organizacional de las relaciones personales del personal administrativo de las Pymes del distrito de Puente Piedra - 2016?

¿Cómo se relacionan el desempeño laboral y el liderazgo transformacional de las relaciones personales del personal administrativo Pymes del distrito de Puente Piedra - 2016?

¿Cómo se relacionan el desempeño laboral y las relaciones interpersonales de las relaciones personales del personal administrativo de las Pymes del distrito de Puente Piedra - 2016?

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

El desempeño laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional al del personal administrativo Pymes del distrito de Puente Piedra - 2016.

### **1.6.2 Hipótesis Específicos**

Existe relación entre desempeño laboral y compromiso de la organización del personal administrativo Pymes del distrito de Puente Piedra - 2016.

Existe relación entre desempeño laboral y liderazgo transformacional del personal administrativo del distrito de Puente Piedra – 2016.

Existe relación entre desempeño laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo del distrito de Puente Piedra – 2016.

### **1.7 Objetivos**

Determinar la relación entre desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo del distrito de Puente Piedra - 2016

#### **1.7.1 Objetivos Específicos:**

Determinar la relación entre desempeño laboral y compromiso organizacional del personal administrativo del distrito de Puente Piedra - 2016

Determinar la relación entre desempeño laboral y liderazgo transformacional del personal administrativo del distrito de Puente Piedra - 2016

Determinar la relación entre desempeño laboral y relaciones interpersonales del personal administrativo del distrito de Puente Piedra - 2016



## **II. METODOLOGIA**

## 2.1 Variables

Variable Independiente (A)

A =Desempeño laboral

Variable Dependiente (B)

B = Clima organizacional

## 2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de las variables: *Desempeño Laboral*

<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala</i>	<i>Nivel</i>
Relaciones interpersonales	Oportunidades Responsabilidades Colaboración Modernización tecnológica	1,2,3,4,5,6 ,7,8,9,10,11	5:Totalmente de acuerdo 4: Mayormente de acuerdo 3: Indiferente a la opinión 2: Pocas veces de acuerdo 1: Totalmente de desacuerdo	Ordinal
Desarrollo personal	Desempeño de tareas Relación con la autoridad	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40	5:Totalmente de acuerdo 4: Mayormente de acuerdo 3: Indiferente a la opinión 2: Pocas veces de acuerdo 1: Totalmente de desacuerdo	Ordinal

Tabla 2.

Operacionalización de las variables: *Clima Organizacional*

<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala</i>	<i>Nivel</i>
Compromiso organización	Organización Participación personal confiabilidad Empatía	1,2,3	5:Totalmente de acuerdo 4: Mayormente de acuerdo 3: Indiferente a la opinión 2: Pocas veces de acuerdo 1: Totalmente de desacuerdo	Ordinal
Liderazgo transformacional	Motivación Valores Habilidades	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	5:Totalmente de acuerdo 4: Mayormente de acuerdo 3: Indiferente a la opinión 2: Pocas veces de acuerdo 1: Totalmente de desacuerdo	Ordinal
Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales Fortalecimiento de capacidades Participación personal	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	5:Totalmente de acuerdo 4: Mayormente de acuerdo 3: Indiferente a la opinión 2: Pocas veces de acuerdo 1: Totalmente de desacuerdo	Ordinal

## **2.3 Tipo de estudio**

La investigación se encuentra en la eficacia del estudio correlacional y descriptivo, según Sánchez y Reyes (2009) está encaminada a la comprensión del contexto tal como se observa en un ambiente lugar - transitorio, ofrecida responde las interrogantes: ¿cómo es o como se muestra el fenómeno omega? ¿Cuál son las tipologías reales del fenómeno omega?

Descriptivo, porque la intención es narrar como se muestra el problema de investigación. La descripción del asunto está concerniente a como se halla en el instante de la investigación. Por otra fracción, también tolera a estudiar y medir la encuesta resumida de manera autónoma de las variables de monografía.

Correlacional, puesto que posee como intención calcular el nivel de comunicación que concurre entre estas dos variables que se intenta aprender, para establecer si están o no afines con los iguales sujetos y después se observa la correlación.

## **2.4 Diseño de investigación**

Hernández, Fernández y Batista, (2010) el diseño es no experimental, transversal longitudinal “la indagación que se realiza sin operar deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no formamos variar en forma deliberada las variables independientes para ver su resultado sobre otras variables” (p. 149).

Los conceptos planteados, la exploración no experimental es aquella que se realiza sin manejar deliberadamente las variables. E Implica manipulación deliberada de la variable independiente.

Una investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Se denomina investigación no experimental transversal porque se recogen datos en un momento solo, en un tiempo único la Transversal. Una sola

observación en un momento dado. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado y longitudinal Varias observaciones en el tiempo.

Se precisó que el estudio es no experimental porque los sujetos ya pertenecen al conjunto sujeto a estudio, es decir no se formaron concretamente para el análisis, lo que lo diferencia de una investigación experimental.

Se reflexionando que este estudio es transeccional debido a que se analiza la relación de las variables en un punto del tiempo determinado, es decir, un diseño transeccional, correlacional causal ya que se describe la relación dos variables en un momento determinado.

En conclusión, se establece que la exploración es de tipo correlacional y el diseño de exploración será no experimental, transeccional o transversal correlacional.

## **2.5 Método de investigación**

El método de estudio a utilizar será hipotético, deductivo e inferencial ya que nos accederá examinar los datos dados.

## **2.6 Validación y confiabilidad**

### **Variable 1. Clima Organizacional**

**Muestra Piloto:** 111 objetos de estudio **Variables:** 30 Ítems

### **Procedimiento**

Se ha entrevistado en dos tiempos a los objetos de estudio para poder obtener datos para validar preguntas, para así obtener el alfa de Cronbach y ver la fiabilidad de los datos.

Tabla 3

*Alfa de Cronbach del Instrumento Clima Organizacional.*

		N	%
Casos	Válidos	111	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	111	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4

*Estadísticos de fiabilidad X.*

Estadísticos de fiabilidad X	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	30

### **Interpretación:**

Del alfa de Cronbach no deja de ser una media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la escala. El alfa de Cronbach nos ha salido con el valor de 0.889 que es un valor que nos garantiza la fiabilidad de los datos obtenidos para la variable satisfacción laboral.

## Variable 2. Desempeño laboral

**Muestra Piloto:** 111 objetos de estudio **Variables:** 15 Ítems

### Procedimiento

Se ha entrevistado en dos tiempos a los 111 objetos de estudio para poder obtener datos para validar preguntas, para así obtener el alfa de Cronbach y ver la fiabilidad de los datos.

Tabla 5

*Alfa de Cronbach del Instrumento Desempeño Laboral.*

		N	%
Casos	Válidos	111	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	111	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6

*Estadísticos de fiabilidad Y.*

Estadísticos de fiabilidad Y		
Alfa de		
Cronbach	N de elementos	
	,707	15

### Interpretación:

El alfa de Cronbach no deja de ser una media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la escala. El alfa de Cronbach nos ha salido con el valor de 0.707 que es un valor que nos garantiza la fiabilidad de los datos obtenidos para la variable satisfacción laboral.

## 2.7 Población, muestra y muestreo

### Población

La población objetivo de esta investigación está conformada en total de 148 trabajadores, de las diferentes empresas de las pymes de Lima Norte del distrito de Puente Piedra.

### Muestra:

Sánchez y Reyes (2009) utilizó una Muestra no Probabilístico Intencional, al respecto indicaron que: “Es aquel en el cual no se conoce la probabilidad o posibilidad de cada uno de los elementos de una población de poder ser seleccionado de una muestra...” (p.141)

Se recibió la población muestral de 111 trabajadores, la cual se calculó aplicando la formula estadística de población finita y afijación conforme por a las de trabajo:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

La muestra fue probabilística, dado al azar, esgrimiendo la siguiente fórmula probabilística.

$$\text{Sabemos: } n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Dónde:

Para esta investigación se utilizara el muestreo probabilístico, y se utilizará el sistema SPSS, que viene a ser un programa estadístico informático.

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población (175)

z: Es el valor de la distribución normal estandarizada, por tanto el valor de Z es igual a 1.96

e: Es el máximo error permisible (5%)

σ: Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra (0.05)

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 \times 175 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (175 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 111$$

Se puede realizar una corrección del tamaño de la muestra de la siguiente manera, si es que resultara mayor a 5%:

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = 1.96, Distribución Normal Estándar (para 95% de margen de confiabilidad)

p = 0.5, probabilidad de ocurrencia de los casos.

q = 0.5, probabilidad de no ocurrencia de los casos.

E = 0.05, error de estimación de la medida de la muestra respecto a la población.

N = 148 trabajadores (Población de trabajadores)

n = 111 Trabajadores

## Muestreo

El muestreo del estudio será aleatorio al respecto el Alfaro (2002) señala que el muestreo es la ejercicio de recoger muestras representativas de la calidad o condiciones medias de un todo o la técnica empleada en esta selección o la selección de una pequeña parte estadísticamente determinada para inferir el valor de una o varias características del conjunto. (pag.5)



## **2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

Rodríguez (2008) precisó a los instrumentos “son los medios empleados para recolectar investigación, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas” (p. 10). El tesista asumió la encuesta como medio para el recojo de información.

### **Instrumentos**

Arias (2004) enmarcó que determina mediante “el cuestionario es una modalidad de encuesta. Se realiza de forma escrita con serie de preguntas”. (p. 72), Hurtado (2010) señaló que las preguntas es una serie de exámenes relativas al material, para obtener una averiguación (p. 469).

La recolección de los datos fue para establecer la correlación existente entre el Desempeño Laboral, y clima organizacional de las pymes de Lima Norte, 2016.

Se tuvo una muestra es uniforme, en la medida en que sus unidades son análogos. Para tal fin se instituyen los juicios de introducción y de eliminación y en función a los cuales se fabrica un examen, el cual debe de mostrar en los anexos. Los juicios de introducción vienen a ser las tipologías que debe reunir el modelo para ser estimada como tal. Los discernimientos de eliminación son los tipos que no debe mostrar el modelo de tesis para ser selecta.

Mencionamos que los discernimientos de excepción no son negativo de los criterios de inserción. Para determinar los criterios de inserción y de eliminación de la muestra, el investigador debe delinear una herramienta que le acceda coger dicha encuesta. Las interrogaciones deben de guardar estrecha comunicación con los criterios acertados.

## 2.9 Método de análisis de datos

Concluimos la cogida de datos, con el cuestionario que resultó a ejecutar el análisis cuantitativo el mismo: análisis estadísticos, análisis explicativos, exposición en representaciones estadísticas, usando el software estadístico SPSS 23.0

Sotelo y Sotelo (2013). Para el procesamiento de datos descriptivos a partir de los fichas de las muestras se ha utilizado un nivel de importancia de 0,05.

También se ejecutó la ensayo de correlación, en la régimen que los justos e hipótesis de investigación así lo establecen, por ello se hace forzoso la sociedad del coeficiente de correlación rho de Spearman, esto en conocimiento a las variables cualitativas explícitas y medidas ordinalmente (Sotelo, et al. 2013).

En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  ( $r_s$ ) es una disposición de la analogía entre dos variables aleatorias perennes. Para deducir el  $\rho_{\text{valor}}$ .

### **III. RESULTADOS**

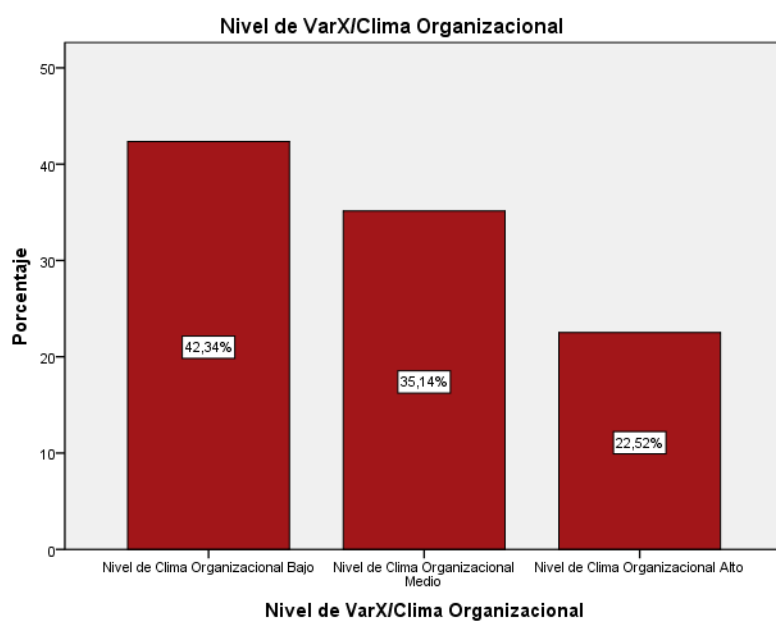
### 3.1 Análisis Descriptivo

#### 3.1.1 Variable 1/ Clima Organizacional

Tabla 7

*Variable Y/ Nivel de Clima Organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel de Clima Organizacional Bajo	47	42,3	42,3	42,3
	Nivel de Clima Organizacional Medio	39	35,1	35,1	77,5
	Nivel de Clima Organizacional Alto	25	22,5	22,5	100,0
	Total	111	100,0	100,0	



*Figura 3. Nivel de Clima Organizacional*

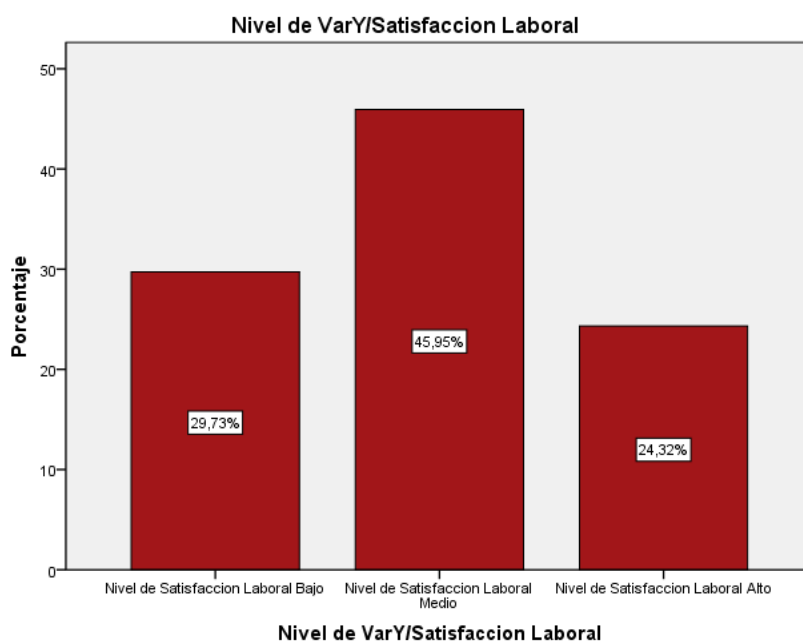
**Interpretación:** Ingresados los datos, respecto de los 111 trabajadores de las Pymes de Lima Norte, 2016, y obtenidos los resultados de la muestra poblacional, tenemos respecto del nivel de Clima Organizacional, tiene un nivel medio del 35.14%; el 22.52% tiene el nivel alto y el 42.34% tiene un nivel bajo.

### 3.1.2 Variable 2 / Desempeño Laboral

Tabla 8.

*Variable X / Nivel de Desempeño Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel de Satisfacción Laboral Bajo	33	29,7	29,7	29,7
	Nivel de Satisfacción Laboral Medio	51	45,9	45,9	75,7
	Nivel de Satisfacción Laboral Alto	27	24,3	24,3	100,0
	Total	111	100,0	100,0	



*Figura 4. Nivel de Desempeño Laboral*

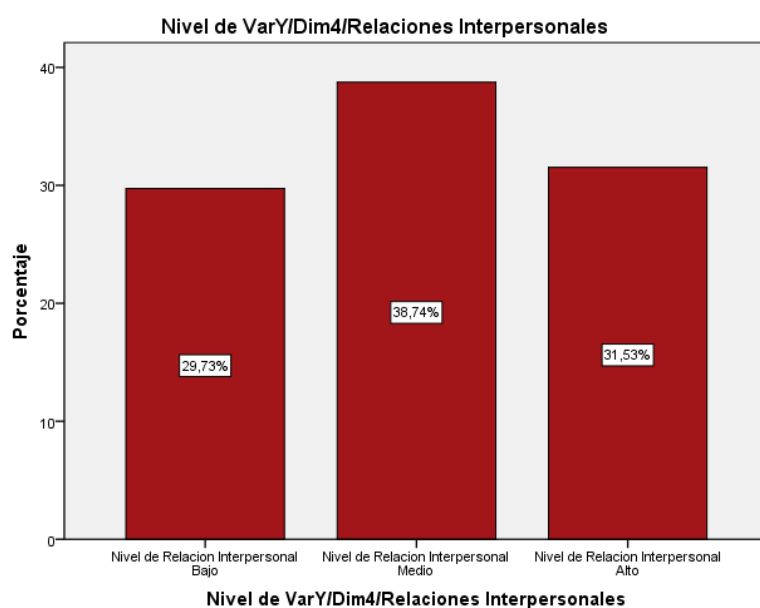
**Interpretación:** Ingresados los datos, respecto de los 111 trabajadores de las Pymes de Lima Norte, 2016, y obtenidos los resultados de la muestra poblacional, tenemos respecto del nivel de Desempeño Laboral, tiene un nivel medio del 45.95%; el 24.32% tiene el nivel alto y el 29.73% tiene un nivel bajo.

### 3.1.3 Nivel de la dimensión. Relaciones Interpersonales

Tabla 9.

*Variable Dependiente 2 / Por Dimensiones Nivel Relaciones Interpersonales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel de Relación Interpersonal Bajo	33	29,7	29,7	29,7
	Nivel de Relación Interpersonal Medio	43	38,7	38,7	68,5
	Nivel de Relación Interpersonal Alto	35	31,5	31,5	100,0
	Total	111	100,0	100,0	



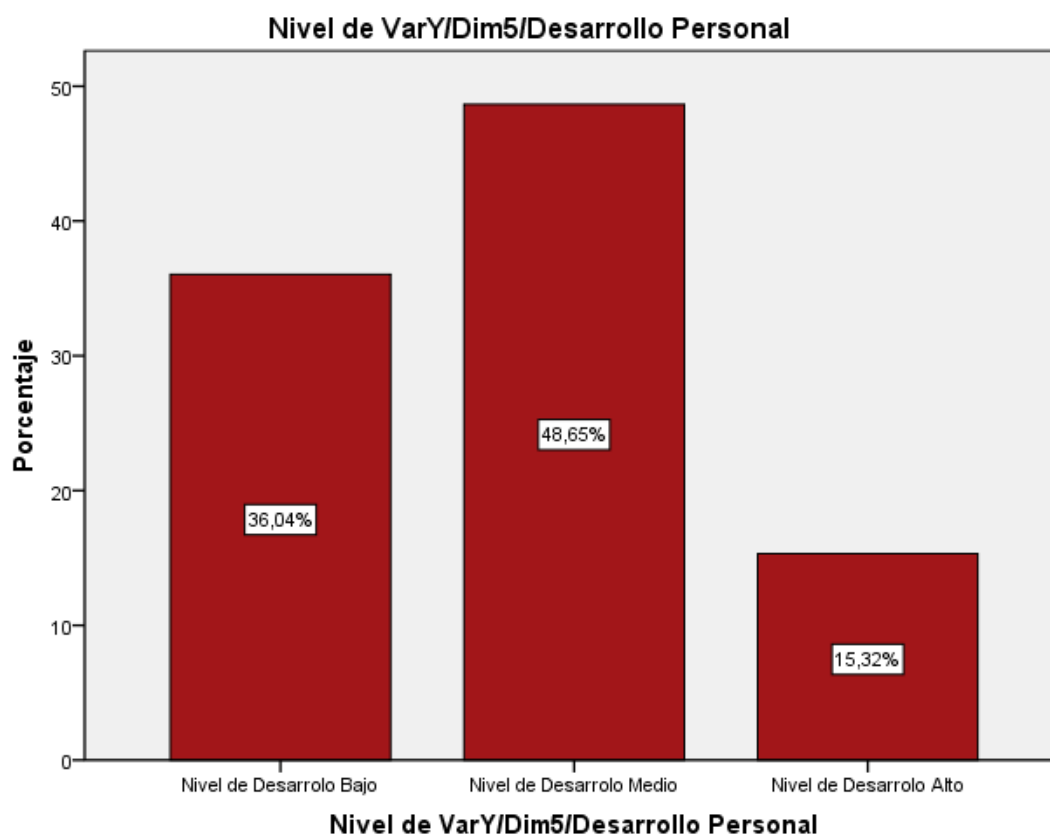
*Figura 5. Nivel de Relaciones interpersonales*

**Interpretación:** Ingresados los datos, respecto de los 111 trabajadores de las Pymes de Lima Norte, 2016, y obtenidos los resultados de la muestra poblacional, tenemos respecto del nivel de Relaciones Interpersonales, tiene un nivel medio del 38.74%; el 31.53% tiene el nivel alto y el 29.73% tiene un nivel bajo.

Tabla 10.

*Variable 1 / Desempeño Laboral / Dimensión / Nivel de Desarrollo Personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel de Desarrollo Bajo	40	36,0	36,0	36,0
	Nivel de Desarrollo Medio	54	48,6	48,6	84,7
	Nivel de Desarrollo Alto	17	15,3	15,3	100,0
	Total	111	100,0	100,0	



*Figura 6. Nivel de Desarrollo Personal*

**Interpretación:** Ingresados los datos, respecto de los 111 trabajadores de las Pymes de Lima Norte, 2016, y obtenidos los resultados de la muestra poblacional, tenemos respecto del nivel de Desarrollo Personal, tiene un nivel medio del 48.75%; el 15.32% tiene el nivel alto y el 36.04% tiene un nivel bajo.

### 3.2 Análisis Inferencial – Pruebas de Hipótesis

#### 3.2.1 Prueba de Hipótesis General

La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016.

Tabla 11.

*Test de relación de variables Spearman para Clima organizacional y Desempeño laboral*

			Nivel de VarX/Clima Organizacional	Nivel de VarY/Desempe ño Laboral
Rho de	Nivel de VarX/Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,695**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Nivel de VarY/Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111

**Ho:** La Satisfacción Laboral no se relaciona significativamente con el Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016.

**Ha:** La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016.

**Significación:**  $\alpha = 0.05$

**Conclusión:** Como la significación  $p = 0.000 < 0.05$  concluimos que, la Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016.



### 3.2.2 Prueba de Hipótesis Específica 1

Las Relaciones Interpersonales se relacionan significativamente con el Desempeño Laboral en las Pymes de Lima Norte, 2016.

Tabla 12

*Test de correlación de variables Spearman para Desempeño laboral y Relaciones interpersonales*

		Var X/Dim3/Relaciones Interpersonales	
		Var Y/Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Var 2/Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,806**
		N	111
	Var 1/Dim3/Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	,806**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	111

**Ho:** Las Relaciones Interpersonales no se relacionan significativamente con el Desempeño Laboral en las Pymes de Lima Norte, 2016.

**Ha:** Las Relaciones Interpersonales se relacionan significativamente con el Desempeño Laboral en las Pymes de Lima Norte, 2016.

**Significación:**  $\alpha = 0.05$

**Conclusión:** Como la significación  $p = 0.000 < 0.05$  concluimos que, las Relaciones Interpersonales se relacionan significativamente con el Desempeño Laboral en las Pymes de Lima Norte, 2016.

### 3.2.3 Prueba de Hipótesis Específica 2

El Liderazgo Organizacional se relaciona significativamente con el Desempeño laboral del personal de las Pymes de Lima Norte, 2016.

Tabla 13.

*Test de correlación de variables Spearman para Desempeño laboral y Liderazgo Transformacional*

		Var	
		Y/Satisfacción	X/Dim2/Lidera
		Laboral	zgo
		Transformacio	nal
Rho de	Var Y/Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000
Spearman	Laboral	Sig. (bilateral)	,659**
		N	,000
		111	111
	Var	Coeficiente de correlación	,659**
	X/Dim2/Liderazgo	Sig. (bilateral)	1,000
	Transformacional	N	,000
		111	111

**Ho:** El Liderazgo Organizacional no se relaciona significativamente con el Desempeño laboral del personal de las Pymes de Lima Norte, 2016.

**Ha:** El Liderazgo Organizacional se relaciona significativamente con el Desempeño laboral del personal de las Pymes de Lima Norte, 2016.

**Significación:**  $\alpha = 0.05$

**Conclusión:** Como la significación  $p = 0.000 < 0.05$  concluimos que, el Liderazgo Organizacional se relaciona significativamente con el Desempeño laboral del personal de las Pymes de Lima Norte, 2016.

### 3.2.4 Prueba de Hipótesis Específica 3

El Compromiso Organizacional no se relaciona significativamente con la Desempeño Laboral del personal de las Pymes de Lima Norte, 2016.

Tabla 14.

*Test de correlación de variables Spearman para Desempeño laboral y Compromiso Organizacional*

			Var X/Dim2/Lidera zgo	Var Y/Satisfacción Transformacio nal
Rho de Spearman	Var Y/Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 111	,659** ,000 111
	Var X/Dim2/ Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,659** ,000 111	1,000 . 111

**Ho:** El Compromiso Organizacional no se relaciona significativamente con la Desempeño Laboral del personal de las Pymes de Lima Norte, 2016.

**Ha:** El Compromiso Organizacional se relaciona significativamente con la Desempeño Laboral del personal de las Pymes de Lima Norte, 2016.

**Significación:**  $\alpha = 0.05$

**Conclusión:** Como la significación  $p = 0.000 < 0.05$  concluimos que, el Compromiso Organizacional no se relaciona significativamente con la Desempeño Laboral del personal de las Pymes de Lima Norte, 2016.

#### **IV. DISCUSIÓN**

#### 4.1 Discusión

Del Toro (2011), que se utilizó herramientas describiendo cuantitativamente, la aplicación, las variables clima organizacional, donde se obtuvieron relaciones de Spearman y Pearson que las variables, el modelo de regresión múltiples y lineal simple cuyos resultados son: los empleados poseen sobre si sus directores estar al tanto u omiten los problemas frente los de Castañeda (2016) el clima organizacional y el desempeño laboral en sus resultados utilizó para su propósito se utilizó diseño no experimental de nivel correlacional, de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar un cuestionario con 24 preguntas politómicas y 28 preguntas cerradas sobre Clima organizacional para la variable Desempeño laboral, validadas por un juicio de expertos, que proporcione información acerca de la relación existente entre clima organizacional y el desempeño Laboral, en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente, desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Barranco, siendo es directa aunque baja con tendencia a moderada ( $r=0,459$ ) , siendo similitud en los trabajos de Pelaes (2010), en la que se concluye que Clima Organizacional. La metodología empleada es de tipo averiguación es descriptivo correlacional su nivel de exploración, cuya investigación de demostración de hipótesis llega a las siguientes conclusiones, la Hipótesis planteaba de las relaciones Interpersonales de los trabajadores cuya correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.64. Donde se dan resultados similitudes a los presentados en el presente trabajo de los trabajadores de la Pymes de lima Norte 2016, con un coeficiente de correlación 0.695. con respecto a los 111 trabajadores de las Pymes del distrito de Puente Piedra 2016 del 43.34%.

Lo que sostiene Vidaurre (2009), En su publicación evaluar a través de un diagnostico el clima organizacional la situación actual en la que se encuentran los factores de motivación, los factores de satisfacción laboral y los factores culturales para proponer lineamientos que ayuden a optimizar las deficiencias, la investigación metodológica fue de tipo descriptivo, prospectivo, transversal. Díaz y Moran (2011) su estudio se enfocó distribución en los 48 participantes dividido en grupos de 8 participantes. La metodología empleada fue la técnica llamada grupos de sensibilización donde mediante el ejercicio poder y afiliación se pudo

observar varios comportamientos de los empleados para poder identificar el clima laboral que la empresa mantiene. Manosalvas, y Quintero (2015), explica que el objetivo es dar mayor la percepción de los trabajadores que enfrentan la validez a los resultados descriptivos un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo, motivación y compartimiento de trabajo *en* el objetivo es dar mayor la percepción de los trabajadores que enfrentan la validez a los resultados descriptivos un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo, motivación y compartimiento de trabajo. Pérez (2010) explicó que El clima laboral fue establecer cuál es el resultado que produce la calidad de atención y clima laboral en el cliente del Servicio Nacional Técnico Industrial la clase en la investigación empleada es característico correlacionar de los estudiantes que laboran son 19 trabajadores que trabajan en las diferentes áreas tanto administrativas y tecnológicas dan a la atención al cliente.

Torres (2010), Indica los docentes se encontró bastante satisfactorio en el progreso en labor profesorado nivel nos indica que es exhibido en los indicadores por los cuestionarios que nos permite derivar, que al abatimiento de las problemas siguen laborando distribuyendo sus didácticas con el nivel de aprobación Chiavenato (2000), y Rodellar (2006); concluye que las entidades de trabajos del sector maderero no se han adaptado a las nuevas tecnologías necesarias y tendencias en el aspecto laboral que garanticen condiciones de trabajo; por esta razón, existe un desconocimiento que afecta a los trabajadores de esta industria, disminuyendo la calidad en el ambiente laboral y poniendo en riesgo la seguridad y el bienestar de los mismos, dado a los se encontró, en los 111 trabajadores de las Pymes de Lima Norte, 2016, se tuvo respecto del nivel de Desempeño Laboral, tiene un nivel medio del 45.95%.

De las relaciones interpersonales Pozo y Martos (2005), indicó en su estudio de la relación interpersonal logran en nuestro piloto un específico nombre como la separación de problemas a sus compañeros y superiores, con soporte social y relación, ya que la investigación previa ha verificado que el soporte general logra resultar exclusivamente beneficioso en el ámbito de trabajo frente a se encontró que de los 111 trabajadores de las Pymes de Lima Norte, 2016, se tuvo al respecto del nivel de Relaciones Interpersonales, tiene un nivel medio del 78.74%.

## **V. CONCLUSIONES**

Con los métodos utilizados en esta tesis obtenemos a las siguientes conclusiones en relación con la población en estudio:

**Primero.** El desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo de las Pymes del distrito de puente Piedra presentan un clima laborable favorable dentro de los factores del Compromiso Organizacional, liderazgo transformacional, desarrollo personal y de las relaciones interpersonales. En los resultados obtenidos es como la significación  $p = 0.000 < 0.05$  concluimos que, la Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo Pymes del distrito de puente Piedra, 2016.

**Segundo.** El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de según Likert con una escala estructurada de 1 al 5 Alpha de Cronbach para la escala de clima organizacional de 0,889 y Desempeño laboral 0,707 da una consistencia interna aceptable respectivamente. En los resultados obtenidos en la investigación según Chiavenato (1990), Burnet (2011), y Maslow, se dan en las formas de liderazgo, actuaciones de los trabajadores, ejercicio laboral y producción en la organización en las pymes.

**Tercero.** Manosalvas, y Quintero (2015), Castañeda (2016) La relación entre las variables la condiciones de trabajo, relación al modelo mostrado se obtuvo una correlación significativa de 0.586 entre clima organizacional y satisfacción laboral se acepta la hipótesis planteada, se plantea que el liderazgo organizacional se correlaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de las Pymes de Lima Norte, 2016. Respecto a los datos obtenidos del nivel de Clima Organizacional, tiene un nivel medio del 35.14%; el 22.52% tiene el nivel alto y el 42.34% tiene un nivel bajo

**Cuarto.** No se encontró ninguna significancia dado a que  $p = 0.000 < 0.05$  concluimos que, el Compromiso Organizacional no se relaciona significativamente con la Desempeño Laboral del personal de las Pymes del distrito de Puente Piedra Lima Norte, 2016.



**Quinto.** Las Relaciones Interpersonales se relacionan significativamente con el Desempeño Laboral en las Pymes de Lima Norte, 2016.

**Sexto.** La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo. investigación metodológica fue de tipo descriptivo, prospectivo, transversal y de campo se llegan a las conclusiones de se dio a conocer la situación y realidad que se encuentra pequeñas y medianas empresas de Lima Norte, Puente Piedra 2016 identificado las fortalezas a perfeccionar, las debilidades a mejorar a través de las acciones necesarias para ejercer u cambio proyectado que maximice la deficiencia y salud organizacional con las dimensiones de factores de motivación , factores de satisfacción y factores cultural.

**Séptimo.** Considerar los aportes de esta investigación en los próximos planes institucionales.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primero.** Para los nuevos gestores de la investigación científica a una muestra o población de mayor tamaño o diversidad.

**Segundo.** Ampliar la investigación científica a nuevos ámbito geográfico de nuestro terrestre utilizado para la investigación.

**Tercero.** Ampliar la cantidad de variables independientes, variables dependientes, variables intervinientes y variables moderadoras, según se requiera para la contribución de conocimiento.

**Cuarto.** en la tabla N° 7 los valores de clima organizacional se muestran de nivel alto del 42.34 % se recomienda, a los gestores de políticas públicas de las pequeñas y medianas empresas de Puente Piedra, bajar dichos resultados.

**Quinto.** En la tabla N° 8, el nivel de satisfacción laboral el 29.73% se tiene un nivel bajo el cual se recomienda aun bajar dichos resultados.

**Sexto.** En la tabla N° 9, el nivel de relación interpersonal es del 29.73% se recomienda bajar dichos resultados, para una mejor relación laboral.

**Séptimo.** En la tabla 10, en cuanto al desarrollo personal el nivel bajo es del 36.04% se recomienda a un disminuir dichos resultados para mantener en buen estados las relaciones personales.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Acosta B. y Venegas C. (2010). *Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio*. Universidad del Papaloapan. Campus Tuxtepec. Revista IIPS. México.
- Alfaro, M. (2002). *Estadística*. Revista Instituto de Ingenieros de Minas de Chile, Santiago, Chile.
- Alonso, D. (2002). *Impacto del programa de tutoría en el rendimiento académico de la licenciatura en Biología de la Uac*, Universidad Autónoma de Campeche. México.
- Álvarez, M. (1995). *Orientación profesional*. Barcelona: Praxis.
- Álvarez, Y. (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de oftalmología*. Sisbb Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Perú.
- Arias, G. (2006) *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica*. 5ta edición, Editorial episteme, C.A ; Venezuela. Caracas.
- Beltrán, C. y Suárez J. (2003). *El que hacer tutorial. revista guía de trabajo*. Universidad Veracruzana. México.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Castañeda, N. (2016). *El Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Barranco*. Tesis. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.

- Conde, J. (2001) *¿Por qué los estudiantes del segundo grado de bachillerato reprueban?, por un coeficiente intelectual bajo o por facultades emocionales*. Tesis. Universidad Franco México.
- Dongil, E y Cano, A. (2014). *Desarrollo Personal y Bienestar, Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés*. Revistas Seas. España.
- García, G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo Universidad Pontificia Bolivariana seccional Bucaramanga*. Revista Porka. Colombia.
- Gil, M. y Giner F. (2007). *Como crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid: Editorial ESIC.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Fundación Sypal. Caraca.
- Chiavenato, I. (1999, 2000, 2003,2004). *Administración de recursos humanos*. Bogotá McGraw– Hill Interamericana. Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Segunda edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. México, D.F.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mac Graw Hill.
- Del toro G. (2011). *Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una Pyme de servicios de ingeniería*. Revista Clío américa. Colombia.
- Díaz, M y Moran P. (2011). *Análisis del clima laboral, cultural organizacional y realización de un plan de mejora en la empresa american call center en la ciudad de Quito*. Ecuador.

Hernández, F y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición. México: Editorial Ultra, 2006. 850 pg. ISBN: 70-10- 5753-8, México.

Likert, R.(1967). *The Human Organization*. Mc. Graw Hill, Nueva York, E.U.

Manosalvas, Carlos y Quintero J, (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Medellín, Colombia.

Milaza A, Romaguera P, y Reinaga T. (1999). *Factores que inciden en el rendimiento escolar en Bolivia*. Revista proyecto N° 1980761 pp. 26 - 29.

Pedraza, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Tesis. Maracaibo. Venezuela.

Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Ciber Tesis Universidad Mayor de San Marcos. Lima. Perú.

Pérez, J. (2010). *El Clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati*. tesis Universidad Nacional del Altiplano. Chimbote. Perú.

Pozo, H. Alonso, E., Martos, J. y Pérez, E. (2005). *Cumplimiento terapéutico en pacientes crónicos. Variables psicosociales implicadas*. IX Congreso Nacional de Psicología Social, A Coruña. 20-223, España.

Rodellar, L. (2006). *Seguridad e higiene en el trabajo*. Editorial, Marcombo S.A. España.

Rodríguez, M. (2008). *Metodología de la investigación, Diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas y organizaciones sociales* Primera edición editorial Pandora. México

- Sánchez, H. & Reyes, C. (2009). *Metodología de la Investigación y Diseños en la Investigación Científica*. Editorial Visión Universitaria, Lima. Perú.
- Sotelo, N y Sotelo L. (2013). *Estudio Comparativo de la calidad de vida de niños y adolescentes escolarizados de Ancash*. Perú.
- Stephen, R, & Coulter, M. (2013). *Administración un empresario Competitivo*. editorial Pearson Educación, México.
- Torres, J. (2010) *Análisis del grado de satisfacción del profesorado de educación secundaria en el desarrollo de su labor docente*. editorial contextos educativos 13 pág. 27 -41
- Valdés, H. (2004). *Desempeño del maestro y su evaluación*. Cuba: Editorial pueblo y educación. Business School Press. Boston.E.U.
- Vidaurre, R. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones*. Tesis Universidad Doctor José Matías Delgado El Salvador.
- Villa, C.(2008). *El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual*. Tesis de la Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia



## **ANEXOS**

## **ESQUEMA DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

### **1. TÍTULO**

Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo de las Pymes del distrito de Puente Piedra - 2016

### **2. AUTOR (A, ES, AS)**

Br. Jacinto Villanueva Pante

[jacipante@hotmail.com](mailto:jacipante@hotmail.com)

### **3. RESUMEN**

El presente trabajo “Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo de las Pymes del distrito de Puente Piedra 2016”, ha sido realizado teniendo como objeto establecer la correlación entre el clima de la organización y satisfacción laboral del personal administrativo de las pequeñas y medianas empresas de Lima Norte, 2016. Para comprender los alcances hemos apelado a estudios e investigaciones que lo enmarcan en un contexto teórico que sustentan la necesidad que tienen las empresas en una mejora competitividad de su gestión. Para validar la investigación hemos utilizado el método de la observación, aplicando fichas para recopilar la información de las dos variables que contiene la variable: Desempeño y Clima organizacional. Analizando luego, la promoción de la actividad en la empresa a través de las relaciones interpersonales, liderazgo transformacional, compromiso organizacional; Otra dimensión importante, es el desarrollo personal, para la prestación del servicio de atención de calidad. El tipo de investigación es cuantitativo, correlacional, por cuanto al no tener aún la empresa un sistema de marketing institucional, organizamos los datos y la información, dados estos factores: autorrealización, condiciones laborales. Los resultados, en general, reflejan que el factor de autorrealización no está completamente desarrollado. Concluimos, Los resultados, los obreros se sienten absolutamente identificados con la tarea pública.

### **4. PALABRAS CLAVE**

Relaciones interpersonales, involucramiento laboral.

### **5. ABSTRACT**

The present work "Work performance and organizational climate of the administrative staff of PYMEs in the district of Puente Piedra 2016" was carried out with the correlation PYMEs of North Lima, 2016 To understand the scope we have appealed to studies and research that frame it in a theoretical context that support the need that companies have in an improved competitiveness of their management. To validate the research we have used the method of observation, applying tabs to collect the information of the two variables contained in the variable: Organizational Performance and Climate. Analyzing then, the promotion of activity in the company through communication, supervision, self-realization; Another important dimension is the interpersonal relationships and personal development, for the provision of quality service. The type of research is quantitative,

correlational, since the company does not yet have an institutional marketing system, we organize data and information, given these five factors: self-realization, labor involvement, supervision, communication and working conditions. The results, in general, reflect that the self-realization factor is not fully developed. We conclude, the results, workers feel fully identified with public management.

## **6. KEYWORDS**

Interpersonal relationships, labor involvement.

## **7. INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo se da a los debido a los cambios se va ocurriendo permanentemente a nivel mundial con la intervención de procesos de nuevos cambios, en la tecnología que surgen en los mercados afectaran el Desempeño laboral a nivel de las empresas a lo conlleva en la influencia en la satisfacción y la organización del clima en el bienestar de los trabajadores en las empresas Pymes del Norte, Lima 2016, a que deba que existe conflictos entre trabajadores y la gerencia determinaran el ambiente laboral y el ejercicio de sus trabajadores y la reciprocidad entre uno y otro, que coadyuva a la atención a los clientes.

### **Antecedentes Internacionales**

Del Toro (2011) De la investigación desarrolló el “Metodología de los servicios de ingeniería y su relación en el Clima organizacional y satisfacción laboral, en una pequeña y mediana empresa de servicios de ingeniería” en cuyo objetivo es de representación mixta, se conecta del tipo transversal, descriptivo, se utilizó herramientas describiendo cuantitativamente, la aplicación, las variables agrado laboral y clima organizacional, no experimental de estudio, la variable negativa se realizó ninguna operación, y correlacional se utilizaron metodologías estadísticas para calcular la relación entre las variables desempeño laboral de los empleados de una pequeña y mediana empresa.

### **Antecedentes Nacionales**

Pérez (2010) explicó en el título atención en la calidad y Clima Laboral y sus efectos de solicitud al alumno en el Servicio Nacional Técnico Industrial, tiene como fue establecer cuál es el resultado que produce la calidad de atención y clima laboral en el cliente del Servicio Nacional Técnico Industrial la clase en la investigación empleada es característico correlacionar de los estudiantes que laboran son 19 trabajadores que trabajan en las diferentes áreas tanto administrativas y tecnológicas dan a la atención al cliente, se debe de tratar como una empresa pequeña para la recolección de datos se obtuvo la recolección de datos a través de encuestas.

## **Fundamentación teórica**

### ***Primera variable 1: Dependiente Desempeño laboral***

Torres (2010) en el análisis de nivel de bienestar del profesor de educación en el desarrollo de su trabajo educativo. Indica los docentes se encontró bastante satisfactorio en el progreso en labor profesorado nivel nos indica que es exhibido en los indicadores por los cuestionarios que nos permite derivar, que al abatimiento de las problemas siguen laborando distribuyendo sus didácticas con el nivel de aprobación, para sus alumno digno de ellos alcanzando participación e interrelación personal en el nivel académico y personal, sin embargo la afectación, del profesorado se ve notorio en la distribución correlacional con la dirección formativa. (pag 57)

### ***Segunda Variable: Independiente Clima organizacional***

Acosta y Venegas (2010) los autores en conceptualizaron el clima organizacional bajo un aspecto de percepción. El clima para ellos, es la unión de participaciones en el ambiente de trabajo que es capaz de ser medidas vistas indirectamente o directa por los trabajadores que trabaja y vive en dicho ambiente y que influye en su conducta y motivación.

## **Justificación**

Los beneficios de la presenta investigación realizado en las empresas de Pymes del Norte de Lima, en el Clima y desempeño laboral del personal de la para el periodo 2016.

## **Teórica**

Mediante la presente investigación se obtiene los siguientes conocimientos, existente con respecto el desempeño laboral y clima organizacional de las pymes del personal administrativo, los resultados de la investigación pueden ser justificados mediante la investigación teórica.

## **Legal**

Basado en la Ley de Promoción y formalización de la micro empresa pequeña empresas (MYPES) ley 28015.

## **Problema**

### ***Problema General***

¿Cuál la relación entre el desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo de la Pymes de Lima Norte, 2016?

### ***Problemas Específicos***

¿Cómo se relacionan las relaciones personales con el desempeño laboral del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016?

¿Cómo se relacionan el desarrollo personal con el desempeño laboral del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016?

### ***Hipótesis***

#### ***Hipótesis General***

El clima organizacional se relaciona significativo al desempeño laboral del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016.

#### ***Hipótesis Específicos***

H1: La relación personal se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016

H2: El desarrollo personal se relacionan con el desempeño laboral del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016

### ***Objetivos***

#### ***Objetivo General***

El clima laboral se relaciona con el desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016

#### ***Objetivos Específicos:***

O1: Determinar la relacionan las relaciones personales con el desempeño laboral del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016

O2: Determinar la relacionan el desarrollo personal con el desempeño laboral del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016.

## **8. METODOLOGÍA**

### ***Variables***

Variable Independiente (A)

A =Desempeño laboral

Variable Dependiente (B)

B = Clima organizacional

### ***Tipo de estudio***

La investigación se encuentra en la eficacia del estudio correlacional y descriptivo, según Sánchez y Reyes (2009) está encaminada a la comprensión del contexto tal como se observa en un ambiente.

### ***Diseño de investigación***

Se precisó que el estudio es no experimental porque los sujetos ya pertenecen al conjunto sujeto a estudio, es decir no se formaron concretamente para el análisis, lo que lo diferencia de una investigación experimental.

En conclusión, se establece que la exploración es de tipo correlacional y el diseño de exploración será no experimental, transeccional o transversal correlacional.

### ***Método de investigación***

El método de estudio a utilizar será hipotético, deductivo e inferencial ya que nos accederá examinar los datos dados.

### ***Población, muestra y muestreo***

#### ***Población***

La población objetivo de esta investigación está conformada en total de 148 trabajadores, de las diferentes empresas de las pymes de Lima Norte en el distrito de Puente Piedra.

#### ***Muestra:***

Se recibió la población muestral de 111 trabajadores, la cual se calculó aplicando la fórmula estadística de población finita y afijación conforme por a las de trabajo:

### ***Técnicas e instrumentos de recolección de datos***

#### ***Técnicas***

Rodríguez (2008) precisó a los instrumentos “son los medios empleados para recolectar investigación, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas” (p. 10). El tesista asumió la encuesta como medio para el recojo de información.

### ***Instrumentos***

Se tuvo una muestra es uniforme, en la medida en que sus unidades son análogos. Para tal fin se instituyen los juicios de introducción y de eliminación y en función a los cuales se fabrica un examen, el cual debe de mostrar en los anexos. Los juicios de introducción vienen a ser las tipologías que debe reunir el modelo para ser estimada como tal. Los discernimientos de eliminación son los tipos que no debe mostrar el modelo de tesis para ser selecta.

### ***Método de análisis de datos***

Para el procesamiento de datos descriptivos a partir de los fichas de las muestras se ha utilizado un nivel de importancia de 0,05. También se ejecutó la ensayo de correlación, en la régimen que los justos e hipótesis de investigación así lo establecen, por ello se hace forzoso la sociedad del coeficiente de correlación rho de Spearman, esto en conocimiento a las variables cualitativas explícitas y medidas ordinalmente (Sotelo, et al. 2013). En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (rs) es una disposición de la analogía entre dos variables aleatorias perennes. Para deducir el  $\rho$ .

## **9. RESULTADOS**

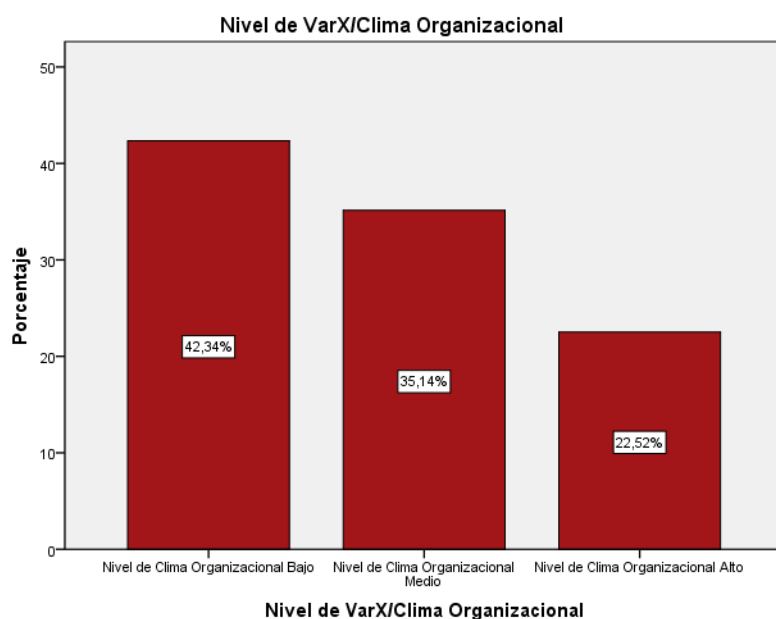
### ***Análisis Descriptivo***

#### ***Variable Y/ Nivel de Clima Organizacional***

*Tabla N°01*

Variable Y/ Nivel de Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel de Clima Organizacional Bajo	47	42,3	42,3	42,3
	Nivel de Clima Organizacional Medio	39	35,1	35,1	77,5
	Nivel de Clima Organizacional Alto	25	22,5	22,5	100,0
	Total	111	100,0	100,0	



*Figura N° 03 / Nivel de Clima Organizacional*

**Interpretación:** Ingresados los datos, respecto de los 111 trabajadores de las Pymes de Lima Norte, 2016, y obtenidos los resultados de la muestra poblacional, tenemos respecto del nivel de Clima Organizacional, tiene un nivel medio del 35.14%; el 22.52% tiene el nivel alto y el 42.34% tiene un nivel bajo.

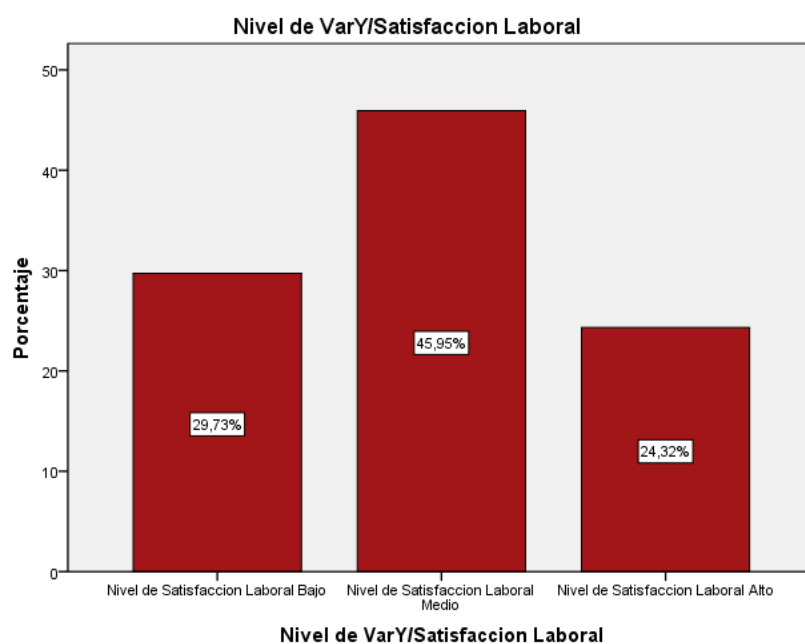
**Variable X / Nivel de Desempeño Laboral**

*Tabla N°02*

Variable X / Nivel de Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel de Satisfacción Laboral Bajo	33	29,7	29,7	29,7
	Nivel de Satisfacción Laboral Medio	51	45,9	45,9	75,7
	Nivel de Satisfacción Laboral Alto	27	24,3	24,3	100,0
	Total	111	100,0	100,0	





*Figura N° 04 / Nivel de Desempeño Laboral*

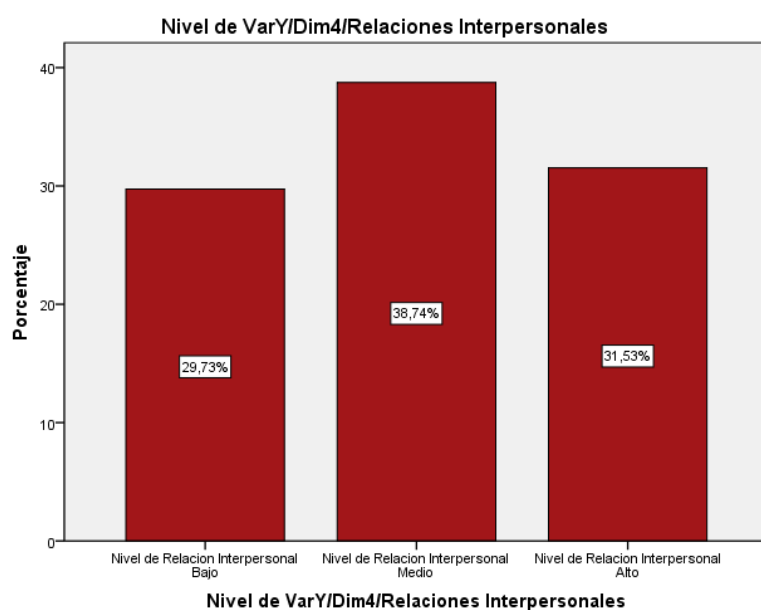
**Interpretación:** Ingresados los datos, respecto de los 111 trabajadores de las Pymes de Lima Norte, 2016, y obtenidos los resultados de la muestra poblacional, tenemos respecto del nivel de Desempeño Laboral, tiene un nivel medio del 45.95%; el 24.32% tiene el nivel alto y el 29.73% tiene un nivel bajo.

### **Variable Dependiente Y / Por Dimensiones Nivel Relaciones Interpersonales**

*Tabla N°03*

Variable Dependiente Y / Por Dimensiones Nivel Relaciones Interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel de Relación Interpersonal Bajo	33	29,7	29,7	29,7
	Nivel de Relación Interpersonal Medio	43	38,7	38,7	68,5
	Nivel de Relación Interpersonal Alto	35	31,5	31,5	100,0
	Total	111	100,0	100,0	



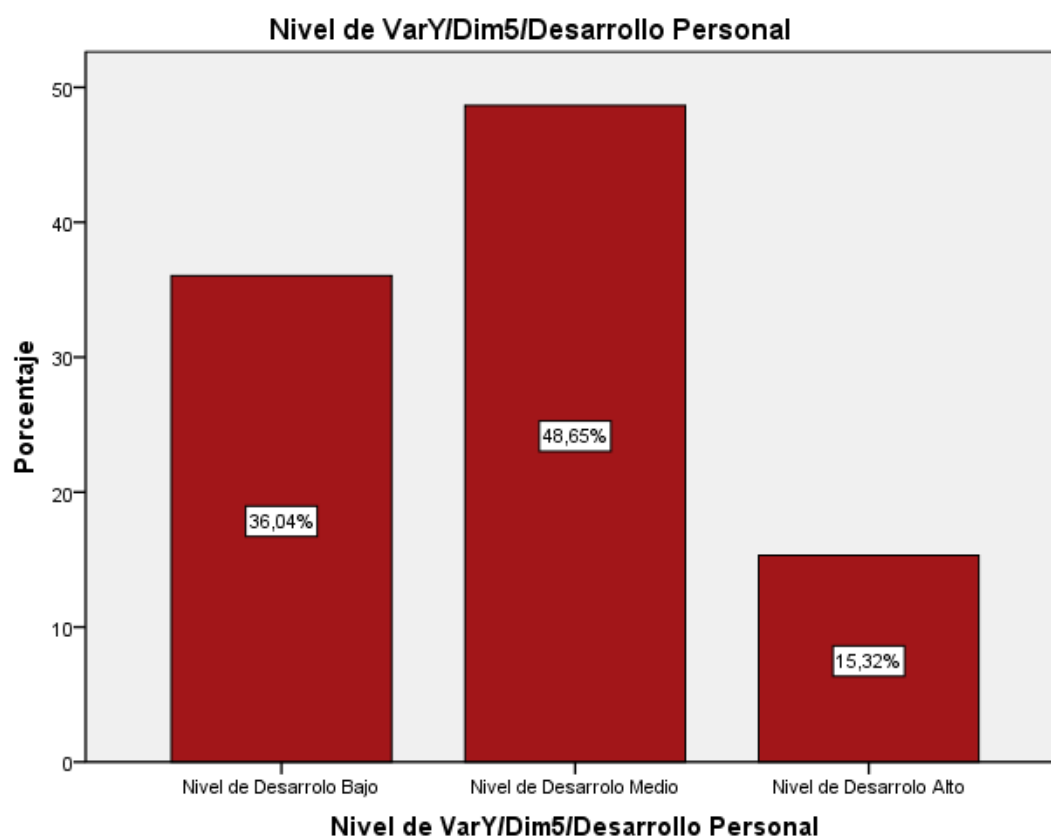
*Figura N° 05 / Nivel de Relaciones interpersonales*

**Interpretación:** Ingresados los datos, respecto de los 111 trabajadores de las Pymes de Lima Norte, 2016, y obtenidos los resultados de la muestra poblacional, tenemos respecto del nivel de Relaciones Interpersonales, tiene un nivel medio del 78.74%; el 31.53% tiene el nivel alto y el 29.73% tiene un nivel bajo.

*Tabla N°04*

Variable X / Desempeño Laboral / Dimensión / Nivel de Desarrollo Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nivel de Desarrollo Bajo	40	36,0	36,0	36,0
	Nivel de Desarrollo Medio	54	48,6	48,6	84,7
	Nivel de Desarrollo Alto	17	15,3	15,3	100,0
	Total	111	100,0	100,0	



*Figura N° 05 / Nivel de Desarrollo Personal*

**Interpretación:** Ingresados los datos, respecto de los 111 trabajadores de las Pymes de Lima Norte, 2016, y obtenidos los resultados de la muestra poblacional, tenemos respecto del nivel de Desarrollo Personal, tiene un nivel medio del 48.75%; el 15.32% tiene el nivel alto y el 36.04% tiene un nivel bajo.

### ***Análisis Inferencial – Pruebas de Hipótesis***

#### ***Prueba de Hipótesis General***

La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016.

Tabla N°05

Test de relación de variables Spearman para Clima organizacional y Desempeño laboral

			Nivel de VarX/Clima Organizacional	Nivel de VarY/Desempe ño Laboral
Rho de Spearman	Nivel de VarX/Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,695**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Nivel de VarY/Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111

**Ho:** La Satisfacción Laboral no se relaciona significativamente con el Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016.

**Ha:** La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016.

**Significación:**  $\alpha = 0.05$

**Conclusión:** Como la significación  $p = 0.000 < 0.05$  concluimos que, la Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016.

## 10. DISCUSIÓN

Evalúa e interpreta las implicancias de los resultados, especialmente considerando las limitaciones, recomendaciones futuras. Se debe relacionar y comparar los hechos observados con la hipótesis u objetivos, marco teórico y antecedentes referidos en la introducción, aclarando excepciones, contradicciones o modificaciones. La interpretación debe considerar las amenazas a la validez interna, la imprecisión de mediciones, cantidad de pruebas, tamaño de efecto observados y otras limitaciones del estudio. Señalar la validez externa de la investigación y concluir señalando la importancia de los hallazgos.

En la Tabla N°01, se encontró que de los 111 trabajadores de las Pymes de Lima Norte, 2016, respecto del nivel de Clima Organizacional, tiene un nivel medio del 35.14%; el 22.52% tiene el nivel alto y el 42.34% tiene un nivel bajo.

En la Tabla N°02, se encontró que de los 111 trabajadores de las Pymes de Lima Norte, 2016, se tuvo respecto del nivel de Desempeño Laboral, tiene un nivel medio del 45.95%; el 24.32% tiene el nivel alto y el 29.73% tiene un nivel bajo.

En la Tabla N°03, se encontró que de los 111 trabajadores de las Pymes de Lima Norte, 2016, se tuvo al respecto del nivel de Relaciones Interpersonales, tiene un nivel medio del 78.74%; el 31.53% tiene el nivel alto y el 29.73% tiene un nivel bajo.

En la Tabla N°04, se encontró que de los 111 trabajadores de las Pymes de Lima Norte, 2016, se tuvo al respecto del nivel de Desarrollo Personal, tiene un nivel medio del 48.75%; el 15.32% tiene el nivel alto y el 36.04% tiene un nivel bajo.

En la Tabla N°05, se encontró en el Test de correlación de variables Spearman para Clima organizacional y Desempeño laboral que se relaciona significativamente con el Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016.

## **11. CONCLUSIONES**

Con los métodos utilizados en esta tesis obtenemos a las siguientes conclusiones en relación con la población en estudio:

- El Compromiso Organizacional se relaciona significativamente con la Desempeño Laboral del personal de las Pymes de Lima Norte, 2016.
- El Liderazgo Organizacional se correlaciona significativamente con el Desempeño laboral del personal de las Pymes de Lima Norte, 2016.
- Las Relaciones Interpersonales se relacionan significativamente con el Desempeño Laboral en las Pymes de Lima Norte, 2016.
- La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con el Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo pequeñas y medianas empresas de Lima Norte, Puente Piedra 2016.
- Considerar los aportes de esta investigación en los próximos planes institucionales.

## **12. REFERENCIAS**

Alonso D.( 2002). Impacto del programa de tutoría en el rendimiento académico de la licenciatura en Biología de la UAC, Universidad Autónoma de Campeche.

Álvarez M. (1995). Orientación Profesional. Barcelona: Praxis.

Beltran J, Suárez J.(2003). El que hacer tutorial. Guía de Trabajo, Universidad Veracruzana.

Conde R,(2003). ¿Por qué los estudiantes del segundo grado de bachillerato reprueban?, por un coeficiente intelectual bajo o por facultades emocionales. Tesis inédita. Universidad Franco Mexicana

Díaz María y Moran, P. (2011). Análisis del clima laboral, cultural organizacional y realización de un plan de mejora en la empresa american call center en la ciudad de Quito Ecuador.

Hernández S, Collado, F, Baptista L, (2008) . Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. México: Editorial Ultra, 2006. 850 pg. ISBN: 970–10- 5753-8

### **13. RECONOCIMIENTOS**

***Consideramos opcional.*** Las personas que apoyaron: discusión de ideas, con materiales, críticas constructivas, apoyo financiero para llevar a cabo la investigación.

# Anexo 1 : Matriz de Consistencia

**Título: Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo de las pymes de Puente Piedra**

**Autor: Jacinto Villanueva Pante**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Metodología
¿Cuál la relación entre el desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo de la Pymes de Lima Norte, 2016?	Determinar la relación entre desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo del distrito de Puente Piedra - 2016	El desempeño laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional al del personal administrativo Pymes del distrito de Puente Piedra - 2016.	Variable 1: Desempeño laboral				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Compromiso organizacional	organización Participación personal Confiabilidad empatía	Preguntas Nº: 1,2,3	<b>Cuestionario Escala de Likert Índices:</b> Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Más o menos de acuerdo=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptiva-correlacionar <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No Experimental. <b>POBLACIÓN</b> La población de estudio está conformada por 115 Mypes que se encuentran en la zona Lima Norte- Puente Piedra <b>MUESTRA</b> La muestra final, según la aplicación de la fórmula fue de 137 Mypes que se encuentran en la zona Lima Norte- Puente Piedra <b>INSTRUMENTOS</b> La técnica a utilizar para la recolección de datos será la encuesta en su variante encuesta personal.
			Liderazgo transformacional	Motivación Valores habilidades	Preguntas Nº: 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20		
¿Cómo se relacionan las relaciones personales con el desempeño laboral del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016?	Determinar la relación entre desempeño laboral y compromiso organizacional del personal administrativo del distrito de Puente Piedra - 2016	Existe relación entre desempeño laboral y compromiso de la organización del personal administrativo Pymes del distrito de Puente Piedra - 2016.	Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales Fortalecimiento de capacidades Participación personal	Preguntas Nº: 21,22,23,24,25,26,27,28,29,30		
Variable 2: Clima organizacional							
¿Cómo se relacionan el desarrollo personal con el desempeño laboral del personal administrativo Pymes de Lima Norte, 2016?	Determinar la relación entre desempeño laboral y liderazgo transformacional del personal administrativo del distrito de Puente Piedra - 2016	Existe relación entre desempeño laboral y liderazgo transformacional del personal administrativo del distrito de Puente Piedra - 2016.	Relaciones interpersonales	Oportunidades Responsabilidades Colaboración Modernización tecnológica	Preguntas Nº:31,32,33,34,35,36,37,38,39,40	<b>Cuestionario Escala de Likert Índices:</b> Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Más o menos de acuerdo=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptiva-correlacionar <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No Experimental. <b>POBLACIÓN</b> La población de estudio está conformada por 115 Mypes que se encuentran en la zona Lima Norte- Puente Piedra <b>MUESTRA</b> La muestra final, según la aplicación de la fórmula fue de 137 Mypes que se encuentran en la zona Lima Norte- Puente Piedra <b>INSTRUMENTOS</b> La técnica a utilizar para la recolección de datos será la encuesta en su variante encuesta personal.
	Determinar la relación entre desempeño laboral y relaciones interpersonales del personal administrativo del distrito de Puente Piedra - 2016	Existe relación entre desempeño laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo del distrito de Puente Piedra – 2016.	Desarrollo personal	Desempeño de tareas Relaciones con la autoridad	Preguntas Nº: 41,42,43,44,45,46,47,48,49,50		

Anexo2 : Instrumento de recolección de información

:

A continuación trate de usted de opinar de una lista de preguntas o puntos de panorama correlacionados con el trabajo, puesto que usted labora en el plano administrativo sírvase examinar cada una de las preguntas usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su aprobación con lo que ha declarado.

Sexo: hombre ☐ mujer ☐

Cargo administrativo al que usted desempeña .....

CODIGO	Estoy :
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

DIMENSION : COMPROMISO ORGANIZACIONAL		Puntaje				
<b>Organización</b>						
1	La organización cuenta con procedimientos formales de evaluación del ejercicio y de los beneficios del personal	5	4	3	2	1
2	La organización dispone de planes de formación continua del personal remunerado y voluntario y los pone en práctica	5	4	3	2	1
<b>Participación del Personal</b>						
3	La participación activa del personal del servicio, permitirá garantizar una eficaz atención	5	4	3	2	1
4	Cree usted que los jefes de áreas participan activamente en la adaptación de un buen ambiente laboral	5	4	3	2	1
5	Existe la participación de un personal motivado, involucrado y difícil dentro de la empresa	5	4	3	2	1
<b>Confiabilidad</b>						
6	Los trabajadores de su servicio, se siente emocionalmente ligado a esta organización	5	4	3	2	1
7	El ambiente de la institución consiente expresar ponencias con sinceridad, a todo nivel sin temor a venganzas	5	4	3	2	1



8	El trato que se le da a los trabajadores de su organización son satisfactorios, libremente del cargo que entran.	5	4	3	2	1
9	No me gusta involucrarme en los problemas de los demás.	5	4	3	2	1
	<b>Fortalecimiento de capacidades</b>	<b>PUNTAJE</b>				
10	Cree usted que el personal capacitado aporta eficazmente con los objetivos de la organización	5	4	3	2	1
11	Considera que el acceso a las capacitaciones está orientado a todo el personal de su área de trabajo	5	4	3	2	1
	<b>DIMENSION : LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL</b>					
<b>Motivación</b>						
12	Existen premios e incentivos que motiven al trabajador en el buen desempeño de sus funciones	5	4	3	2	1
13	El personal de su servicio, se siente emocionalmente ligado a su organización.	5	4	3	2	1
14	Las recompensas(remuneraciones, reconocimiento estímulo y otros) influyen en la motivación hacia el logro de las metas de la organización	5	4	3	2	1
15	Los premios y elogios en público son necesarios para elevar el nivel de motivación del trabajador	5	4	3	2	1
<b>Valores</b>						
16	El personal de su servicio da una imagen de modestia y amistad	5	4	3	2	1
17	Cree Ud. que los trabajadores de su servicio sienten una obligación moral de permanecer en la organización	5	4	3	2	1
<b>Habilidades</b>						
18	Se ha logrado obtener resultados eficaces en la gestión de la organización	5	4	3	2	1
19	Cree usted que son eficaces las evaluaciones respecto de los niveles de habilidades de sus equipos o departamentos y del profesionalismo	5	4	3	2	1
20	Los directivos de la organización se preocupan en cumplir con las metas establecidas, generando confianza en el personal.	5	4	3	2	1
	<b>DIMENSION: RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
	<b>Relaciones interpersonales</b>					
21	Los Directivos y/o Jefes enmiendan dificultades de modo creativo y investigan tenazmente en la invención y los progresos.	5	4	3	2	1
22	Cree usted que existen lazos afectivos entre el personal de su servicio y contribuirán a cumplir las metas previstas	5	4	3	2	1
	<b>Fortalecimiento de capacidades</b>					
23	Cree usted que el personal capacitado aporta eficazmente con los objetivos de la organización	5	4	3	2	1

24	El acceso a las capacitaciones está orientado a todo el personal de su área de trabajo	5	4	3	2	1
	<b>Participación del Personal</b>					
25	La participación activa del personal del servicio, permitirá garantizar una eficaz atención	5	4	3	2	1
26	Cree usted que los jefes de áreas participan activamente en la adaptación de un buen ambiente laboral	5	4	3	2	1
	<b>DIMENSION : BIENESTAR DEL PERSONAL</b>					
	<b>Comunicación interpersonal</b>					
27	La comunicación entre el personal de su servicio es fluida y existe lazos de camaradería en intenciones de una buena gestión	5	4	3	2	1
28	Cree usted que los jefes hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados pertinentemente a los trabajadores sobre los cuestiones que nos impresionan e interesan, así como el rumbo de la institución	5	4	3	2	1
	<b>Identificación del personal</b>					
29	Cree usted que el personal se siente orgulloso e identificado de laborar en la organización	5	4	3	2	1
30	La misión, visión, valores y objetivos importantes de la organización son acreditados por todo el personal para sentirse identificados	5	4	3	2	1
31	Cree usted que se siente parte integrante de la organización	5	4	3	2	1
32	El nombre y influencia en la organización donde labora, es gratificante para usted	5	4	3	2	1
	<b>Actividades</b>					
33	Existe un mecanismos de evaluación del cumplimiento de las actividades en el servicio	5	4	3	2	1
34	Las actividades desarrolladas por los trabajadores, son planificadas para el logro de los objetivos esperados	5	4	3	2	1
35	El trabajo en equipo ha permitido lograr un servicio más eficiente para el desempeño de sus actividades	5	4	3	2	1
	<b>DIMENSIÓN : EFICACIA</b>					
	<b>Cumplimiento de los objetivos</b>					
36	Cree usted que se ha logrado obtener resultados eficaces en la gestión de la organización	5	4	3	2	1
37	La alta Dirección identifica, evalúa los procesos de su organización en relación a la eficacia del servicio.	5	4	3	2	1
	<b>Participación del Personal</b>					
38	La participación activa del personal del servicio, permitirá garantizar una eficaz atención	5	4	3	2	1
39	Cree usted que los jefes de áreas participan activamente en la adaptación de un buen ambiente laboral	5	4	3	2	1

40	Existe la participación de un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la empresa	5	4	3	2	1
	<b>Identificación del personal</b>					
41	Cree usted que el personal se siente orgulloso e identificado de laborar en la organización	5	4	3	2	1
42	La valores misión, visión, y impersonales importantes de la distribución son conocidos por todo el personal para sentirse identificados	5	4	3	2	1
43	Cree usted que se siente parte integrante de la organización	5	4	3	2	1
44	El nombre y influencia de la organización donde labora, es gratificante para usted	5	4	3	2	1

**Anexo 3A**  
**Operacionalización de la Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	ESCALA
Compromiso organizacional	organización Participación personal Confiabilidad empatía	¿Se siente Ud. libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?	Totalmente en desacuerdo=1	nominal
		¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?	En desacuerdo=2	
		¿Cree Ud. que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?	Más o menos de acuerdo=3	
			De acuerdo=4	
Liderazgo transformacional	Motivación Valores habilidades	¿Compromiso de los trabajadores?	Totalmente en desacuerdo=1	nominal
		¿Existe trabajadores en buen estado excelente?	En desacuerdo=2	
		¿Existe alto grado de lealtad y responsabilidad?	Más o menos de acuerdo=3	
			De acuerdo=4	
Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales Fortalecimiento de capacidades Participación personal	¿El potencial humano es un conjunto de habilidades?	Totalmente en desacuerdo=1	nominal
		¿Debe haber competencias entre las personal?	En desacuerdo=2	
		¿Debe haber la posibilidad de un rendimiento exitoso en el puesto que usted desempeña?	Más o menos de acuerdo=3	
		¿Hay un proceso en donde los gerentes toman decisiones?	De acuerdo=4	
		¿Es un patrón importante en general en creencias compartidas y valores comunes.	Totalmente de acuerdo=5	

**Anexo 3B**  
**Operacionalización de la variable: DESEMPEÑO LABORAL**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	ESCALA
Bienestar del personal	Comunicación interpersonal Identificación del personal	Mantiene una comunicación asertiva con sus superiores	Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Más o menos de acuerdo=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5	nominal
		Participa en la elaboración de los elementos de gestión		
		Su trabajo es con criterio propio utilizando adecuadas estrategias.		
eficacia	Cumplimiento de los objetivos Participación del personal Identificación del personal	Logra los objetivos previstos	Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Más o menos de acuerdo=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5	nominal
		Dirección, reconocimiento y respeto de la personalidad humana.		
		La recompensa es a través de incentivos o en su caso un castigo		
		Oportunidades y frecuencia de ascenso y de progreso son constantes		



## Anexo 4

## Certificado de la validez del contenido del instrumento que mide clima laboral

N°	DIMENSIONES /Ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
DIMENSION1: ORGANIZACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La organización cuenta con procedimientos formales de evaluación del desempeño y de los logros del personal	✓		✓		✓		
2	La organización dispone de planes de formación continua del personal remunerado y voluntario y los pone en práctica	✓		✓		✓		
Participación del Personal								
3	La participación activa del personal del servicio, permitirá garantizar una eficaz atención	✓		✓		✓		
4	Cree usted que los jefes de áreas participan activamente en la adaptación de un buen ambiente laboral	✓		✓		✓		
5	Existe la participación de un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la empresa	Si	No	Si	No	Si	No	
Confiabilidad								
6	Los trabajadores de su servicio, se siente emocionalmente ligado a esta organización	✓		✓		✓		
7	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	✓		✓		✓		
8	Empatía							
9	El trato que se le da a los trabajadores de su organización son satisfactorios, independientemente del cargo que ocupan.	✓		✓		✓		
10	No me gusta involucrarme en los problemas de los demás.	✓		✓		✓		
N°	Fortalecimiento de capacidades	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cree usted que el personal capacitado aporta eficazmente con los objetivos de la organización	✓		✓		✓		
12	Considera que el acceso a las capacitaciones está orientado a todo el personal de su área de trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSION2 : LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL								
13	Existen premios e incentivos que motiven al trabajador en el buen desempeño de sus funciones	✓		✓		✓		
14	El personal de su servicio, se siente emocionalmente ligado a su organización.	✓		✓		✓		
15	Las recompensas(remuneraciones, reconocimiento estímulo y otros) influyen en la motivación hacia el logro de las metas de la organización	✓		✓		✓		
16	Los premios y elogios en público son necesarios para elevar el nivel de motivación del trabajador	Si	No	Si	No	Si	No	
Valores		✓		✓		✓		
17	El personal de su servicio da una imagen de honestidad y confianza	✓		✓		✓		
18	Cree Ud. que los trabajadores de su servicio sienten una obligación moral de permanecer en la organización	✓		✓		✓		
Habilidades		✓		✓		✓		

36	La participación activa del personal del servicio, permitirá garantizar una eficaz atención	√		√		√		
37	Cree usted que los jefes de áreas participan activamente en la adaptación de un buen ambiente laboral	√		√		√		
38	Existe la participación de un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la empresa	√		√		√		
<b>Identificación del personal</b>								
39	Cree usted que el personal se siente orgulloso e identificado de laborar en la organización	√		√		√		
40	La misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la organización son conocidos por todo el personal para sentirse identificados	√		√		√		
41	Cree usted que se siente parte integrante de la organización	√		√		√		
42	El nombre y prestigio de la organización donde labora, es gratificante para usted	√		√		√		

N°	DIMENSIONES /Items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
43	Cree usted que se siente parte integrante de la organización	√		√		√		
44	El nombre y prestigio de la organización donde labora, es gratificante para usted	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia).....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( ) 05 de Mayo del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: Sonia Chaves Yuly Rosano DNI. 42435552

Especialidad del evaluador: Estadística 

<sup>1</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>2</sup>Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Anexo 3B**  
**Operacionalización de la variable: DESEMPEÑO LABORAL**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	ESCALA
Bienestar del personal	Comunicación interpersonal Identificación del personal	Mantiene una comunicación asertiva con sus superiores	Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Más o menos de acuerdo=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5	nominal
		Participa en la elaboración de los elementos de gestión		
		Su trabajo es con criterio propio utilizando adecuadas estrategias.		
eficacia	Cumplimiento de los objetivos Participación del personal Identificación del personal	Logra los objetivos previstos	Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Más o menos de acuerdo=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5	nominal
		Dirección, reconocimiento y respeto de la personalidad humana.		
		La recompensa es a través de incentivos o en su caso un castigo		
		Oportunidades y frecuencia de ascenso y de progreso son constantes		



**Anexo 3B**  
**Operacionalización de la variable: DESEMPEÑO LABORAL**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	ESCALA
Bienestar del personal	Comunicación Interpersonal	Mantiene una comunicación asertiva con sus superiores	Totalmente en desacuerdo=1	nominal
	Identificación del personal	Participa en la elaboración de los elementos de gestión	En desacuerdo=2	
		Su trabajo es con criterio propio utilizando adecuadas estrategias.	Más o menos de acuerdo=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5	
eficacia	Cumplimiento de los objetivos	Logra los objetivos previstos	Totalmente en desacuerdo=1	nominal
	Participación del personal	Dirección, reconocimiento y respeto de la personalidad humana.	En desacuerdo=2	
		La recompensa es a través de incentivos o en su caso un castigo	Más o menos de acuerdo=3	
		Oportunidades y frecuencia de ascenso y de progreso son constantes	De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5	

**Anexo 4**  
**Certificado de la validez del contenido del instrumento que mide clima laboral**

N°	DIMENSIONES /Ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION1: ORGANIZACIÓN</b>							
1	La organización cuenta con procedimientos formales de evaluación del desempeño y de los logros del personal	✓		✓		✓		
2	La organización dispone de planes de formación continua del personal remunerado y voluntario y los pone en práctica	✓		✓		✓		
	<b>Participación del Personal</b>							
3	La participación activa del personal del servicio, permitirá garantizar una eficaz atención	✓		✓		✓		
4	Cree usted que los jefes de áreas participan activamente en la adaptación de un buen ambiente laboral	✓		✓		✓		
5	Existe la participación de un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la empresa	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Confiabilidad</b>							
6	Los trabajadores de su servicio, se siente emocionalmente ligado a esta organización	✓		✓		✓		
7	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	✓		✓		✓		
8	<b>Empatía</b>							
9	El trato que se le da a los trabajadores de su organización son satisfactorios, independientemente del cargo que ocupan.	✓		✓		✓		
10	No me gusta involucrarme en los problemas de los demás.	✓		✓		✓		
N°	<b>Fortalecimiento de capacidades</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cree usted que el personal capacitado aporta eficazmente con los objetivos de la organización	✓		✓		✓		
12	Considera que el acceso a las capacitaciones está orientado a todo el personal de su área de trabajo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION2 : LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL</b>							
13	Existen premios e incentivos que motiven al trabajador en el buen desempeño de sus funciones	✓		✓		✓		
14	El personal de su servicio, se siente emocionalmente ligado a su organización.	✓		✓		✓		
15	Las recompensas(remuneraciones, reconocimiento estímulo y otros) influyen en la motivación hacia el logro de las metas de la organización	✓		✓		✓		
16	Los premios y elogios en público son necesarios para elevar el nivel de motivación del trabajador	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Valores</b>	✓		✓		✓		
17	El personal de su servicio da una imagen de honestidad y confianza	✓		✓		✓		
18	Cree Ud. que los trabajadores de su servicio sienten una obligación moral de permanecer en la organización	✓		✓		✓		
	<b>Habilidades</b>	✓		✓		✓		

Participación del Personal								
36	La participación activa del personal del servicio, permitirá garantizar una eficaz atención	√		√		√		
37	Cree usted que los jefes de áreas participan activamente en la adaptación de un buen ambiente laboral	√		√		√		
38	Existe la participación de un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la empresa	√		√		√		
Identificación del personal								
39	Cree usted que el personal se siente orgulloso e identificado de laborar en la organización	√		√		√		
40	La misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la organización son conocidos por todo el personal para sentirse identificados	√		√		√		
41	Cree usted que se siente parte integrante de la organización	√		√		√		
42	El nombre y prestigio de la organización donde labora, es gratificante para usted	√		√		√		

N°	DIMENSIONES /Ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	Barreras que fomentan, cese de actividad	Si	No	Si	No	Si	No	
43	Cree usted que se siente parte integrante de la organización	√		√		√		
44	El nombre y prestigio de la organización donde labora, es gratificante para usted	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( ) LIMA, 25 de ABRIL del 2017

Apellidos y nombres del juez evaluador: ORE FARRO VICTOR HUGO DNI: 08433223

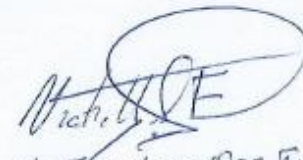
Especialidad del evaluador: DR. ADMINISTRACION

<sup>1</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>2</sup>Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
VICTOR HUGO ORE FARRO  
DR. ADMINISTRACION

	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6	Preg7	Preg8	Preg9	Preg10	Preg11	Preg12	Preg13	Preg14	Preg15	Preg16	Preg17	Preg18	Preg19	Preg20	Preg21	Preg22	Preg23	Preg24	Preg25	Preg26	Preg27	Preg28	Preg29	Preg30	Preg31	Preg32	Preg33	Preg34	Preg35	Preg36	Preg37	Preg38	Preg39	Preg40	Preg41	Preg42
Item1	2	3	4	2	3	3	5	5	5	5	3	4	3	2	2	3	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	2	5	4	5	4	3
Item2	4	3	2	1	1	1	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	3	4	2	1	2	3	3	2	3
Item3	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	1	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3
Item4	1	2	1	1	1	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	4
Item5	5	4	5	4	3	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	1	2	3	1	1	2	3
Item6	4	5	3	2	3	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	4	5	4	3	4
Item7	4	3	2	1	1	1	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	2	1	1	1	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3
Item8	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	3	4
Item9	1	2	1	1	1	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	2	3
Item10	5	4	5	4	3	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	4	5	4	3	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	4	3
Item11	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2
Item12	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2
Item13	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4
Item14	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	4	3	4	5	2	3	1
Item15	3	2	1	1	1	2	3	4	5	5	3	3	2	1	1	1	2	3	4	5	5	3	3	2	1	1	1	2	3	4	5	5	3	3	2	1	1	1	2	3	4	5
Item16	3	5	5	5	5	3	4	3	2	2	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	2	2	3	4	5	5	5	4	2	3	4	5	5	5	4	1	2	3
Item17	1	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	1	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4
Item18	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	1	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	1	5	4	4	3	3	2	1	4	4	3
Item19	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2	3	4
Item20	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	2	4	5	4	3	3	5	3	2	3
Item21	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	1	2	4	5	3	2	3	3	4	3
Item22	1	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	1	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2
Item23	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	4	3	3	2	4	2	3	2
Item24	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	1	3	2	4
Item25	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	2	4	5	4	3	3	5	2	3	1
Item26	2	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	5	3	2	3	3	2	4	3	4	5
Item27	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	1	2	3	2
Item28	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	3	2	4	5	3	2	4



Item29	5	2	3	1	1	2	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	5	2	3	1	1	2	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	3	4	5	2	3	1	1	2	3	1
Item30	2	3	4	5	5	3	3	2	1	1	1	2	3	4	5	5	2	3	4	5	5	3	3	2	1	1	1	2	3	4	5	5	1	1	2	3	4	5	5	3	4	5
Item31	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	1	2	4	5	3	2	3	3	4	3	3
Item32	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	1	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2	4
Item33	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	4	3	3	2	4	2	3	2	1
Item34	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	1	3	2	4	5
Item35	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	2	4	5	4	3	3	5	2	3	1	1
Item36	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	5	3	2	3	3	2	4	3	4	5	5
Item37	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	1	2	3	2	3
Item38	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	3	2	4	5	3	2	4	2
Item39	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	3	2	4	5	3	2	4	2
Item40	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	4	3	3	2	4	2	3	2	1
Item41	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	1	3	2	4	5
Item42	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	2	4	5	4	3	3	5	2	3	1	1
Item43	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	5	3	2	3	3	2	4	3	4	5	5
Item44	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	1	2	3	2	3
Item45	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	3	2	4	5	3	2	4	2
Item46	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	1	2	4	5	3	2	3	3	4	3	3
Item47	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	1	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2	4
Item48	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	4	3	3	2	4	2	3	2	1
Item49	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	1	3	2	4	5
Item50	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	2	4	5	4	3	3	5	2	3	1	1
Item51	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	5	3	2	3	3	2	4	3	4	5	5
Item52	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	1	2	3	2	3
Item53	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	3	2	4	5	3	2	4	2
Item54	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	1	2	4	5	3	2	3	3	4	3	3
Item55	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	1	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2	4
Item56	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	4	3	3	2	4	2	3	2	1
Item57	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	1	3	2	4	5
Item58	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	2	4	5	4	3	3	5	2	3	1	1

Item	50	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	5	3	2	3	3	2	4	3	4	5	5		
Item60	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	4	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	1	2	3	2	5	3
Item61	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	3	2	4	5	3	2	4	2	4	2	
Item62	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	1	2	3	2	2	3		
Item63	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	3	2	4	5	3	2	4	5	2	4	
Item64	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	1	2	4	5	3	2	3	3	4	3	3	3		
Item65	2	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	1	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2	4	
Item66	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	2	4	5	4	4	4	3	3	2	4	2	3	2	1	5		
Item67	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	1	3	2	4	5	5		
Item68	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	2	4	5	4	3	3	5	2	3	1	1	1		
Item69	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	5	3	2	3	3	2	4	3	4	5	5	5		
Item70	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	1	2	3	2	2	3		
Item71	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	3	2	4	5	3	2	4	2	4	2	
Item72	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	1	2	3	2	2	3		
Item73	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	3	2	4	5	3	2	4	2	4	2	
Item74	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	1	2	4	5	3	2	3	3	4	3	3	3	3	
Item75	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	1	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3		
Item76	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	2	4	5	4	4	3	3	2	4	2	3	2	1		
Item77	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	1	3	2	4	5	5		
Item78	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	2	4	5	4	3	3	5	2	3	1	1	1		
Item79	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	5	3	2	3	3	2	4	3	4	5	5	5		
Item80	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	1	2	3	2	2	3		
Item81	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	3	2	4	5	3	2	4	2	2		
Item82	2	3	2	1	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	1	2	3	2	2	3			
Item83	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	3	2	4	5	3	2	4	2	4	2	
Item84	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	1	2	4	5	3	2	3	3	4	3	3	3		
Item85	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	1	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2	4		
Item86	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	4	3	3	2	4	2	3	2	1			
Item87	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	1	3	2	4	5	5		
Item88	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	2	4	5	4	3	3	5	2	3	1	1	1		
Item89	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	5	3	2	3	3	2	4	3	4	5	5	5		
Item90	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	1	2	3	2	2	3		
Item91	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	3	2	4	5	3	2	4	2	3		
Item92	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	1	2	3	2	2		
Item93	5	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	3	2	4	5	3	2	4	4		
Item94	3	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	1	2	4	5	3	2	3	3	4	3	3		
Item95	2	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	1	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2		
Item96	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	4	3	3	2	4	2	3	2	2		
Item97	2	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	1	3	2	4	1		
Item98	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	2	4	5	4	3	3	5	2	3	2	3		
Item99	5	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	5	3	2	3	3	2	4	3	4	5	1		
Item100	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	1	2	3	2	3		

Item01	5	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	3	2	4	5	3	2	4	
Item02	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	1	2	3	2	3	
Item03	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	3	2	4	5	3	2	4	2	
Item04	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	4	5	4	3	4	5	2	3	1	1	2	4	5	3	2	3	1	2	4	5	3	2	3	3	4	3	3	
Item05	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	1	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2	4
Item06	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	4	4	3	3	2	4	2	3	2	1
Item07	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	2	3	2	4	5	2	1	4	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	1	3	2	4	5	
Item08	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	3	5	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	4	3	3	5	2	4	5	4	3	3	5	2	3	1	1	
Item09	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	5	4	5	3	2	3	3	2	4	5	3	2	3	3	2	4	3	4	5	5	
Item10	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	4	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	1	2	3	2	3	
Item11	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	4	1	2	3	1	1	2	3	2	4	5	1	1	2	3	2	4	5	3	2	4	2	